

**Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital
Hermilio Valdizan, Lima - 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Cinthia Anali Grandez Mendoza

ASESOR:

Mg. Santiago Gallarday Morales

SECCIÓN:

Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

LIMA – PERÚ

2019



ESCUELA DE POSGRADO
INSTITUTO VARIAN DE LA SALUD

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): **GRANDEZ MENDOZA CINTHIA ANALI**

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA-2018

Fecha: 25 de enero de 2019

Hora: 2:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dra. Yrene Cecilia Uribe Hernandez

Firma:

SECRETARIO: Dr. Fernando Alexis Nolazco Labajos

Firma:

VOCAL: Mg. Santiago Gallarday Morales

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por unanimidad

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

.....
.....
.....

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

Dedico este trabajo a Dios, quien guía mis pasos día a día, dándome las fuerzas necesarias para seguir adelante en mi formación profesional.

A mis padres, hermanos, por su comprensión y apoyo incondicional, para culminar mi proyecto.

Agradecimiento

Agradezco a mis maestros de la Escuela de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por brindarme la oportunidad de continuar desarrollándome profesionalmente.

A mi asesor, por su constante apoyo, dedicación y motivación que hicieron posible el desarrollo de la presente investigación.

Declaración de autenticidad

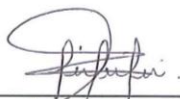
Yo, Cinthia Anali Grandez Mendoza, estudiante de la Escuela de Postgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, declaro el trabajo académico titulado "Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018" presentada en VII capítulos para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, enero del 2019



Br. Cinthia Anali Grandez Mendoza
DNI: **42770472**

Presentación

A los Señores Miembros del Jurado de la Escuela de Post Grado de la Universidad César Vallejo - Filial Lima Norte, presento la Tesis titulada: “Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado de Maestra en Gestión Pública.

El presente estudio está estructurado en siete capítulos. En el primero se expone la realidad problemática del tema de investigación, la fundamentación de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones, la justificación, el planeamiento del problema y sus objetivos. En el segundo capítulo se presenta la variable de estudio, la operacionalización, la metodología utilizada, el tipo de estudio, el diseño de investigación, la población, la muestra, la técnica e instrumento de recolección de datos, el método de análisis utilizado y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se expone los resultados descriptivos y el cuarto capítulo está dedicado a la discusión de resultados. El quinto capítulo refrenda las conclusiones de la investigación, en el sexto se fundamentan las recomendaciones y en el séptimo capítulo se enuncian las reseñas bibliográficas. Finalmente se presentan los Anexos que dan consistencia a los enunciados en los capítulos anteriormente enunciados.

Por lo expuesto Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de aporte a quien desea continuar con la investigación de satisfacción laboral.

Atentamente,

La Autora

Índice

Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
I. INTRODUCCIÓN	15
1.1. Realidad problemática	16
1.2. Trabajos previos	17
1.2.1. Antecedentes internacionales	17
1.2.2. Antecedentes nacionales	18
1.3. Teorías relacionadas a la Satisfacción laboral	20
1.3.1. Bases teóricas de la Satisfacción laboral	20
1.3.2. Dimensiones de la Satisfacción laboral	21
Primera Dimensión Condiciones físicas y/o materiales	22
Segunda Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos	23
Tercera Dimensión Políticas administrativas	23
Cuarta Dimensión Relaciones sociales	24
Quinta Dimensión Desarrollo personal	24
Sexta Dimensión Desempeño de tareas	25

Sétima Dimensión Relación con la autoridad	26
1.4. Formulación del problema	27
1.4.1. Problema general	27
1.4.2. Problemas específicos	28
1.5. Justificación del estudio	28
1.5.1. Justificación Teórica	28
1.5.2. Justificación Metodológica	28
1.5.3. Justificación Social	28
1.6. Objetivos	28
1.6.1. Objetivo General	29
1.6.2. Objetivos Específicos	30
II. MÉTODO	31
2.1. Diseño de investigación	31
2.2. Variables, operacionalización	31
2.2.1. Variable 1 satisfacción laboral	32
2.2.2. Operacionalización de la variable	32
2.3. Población y muestra	32
2.3.1. Población	33
2.3.2. Muestra	33
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad	33
2.4.1. Técnicas	33
2.4.2. Instrumentos	35
2.4.3. Validez	35
2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos	36

2.5.	Métodos de análisis de datos	36
------	------------------------------	----

2.6.	Aspectos éticos	37
------	-----------------	----

III. RESULTADOS		38
------------------------	--	-----------

3.1.	Resultados descriptivos	38
------	-------------------------	----

3.1.1.	Resultados descriptivos de la variable Satisfacción laboral	39
--------	---	----

3.1.2.	Resultados descriptivos de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales	40
--------	--	----

3.1.3.	Resultados descriptivos de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos	41
--------	--	----

3.1.4.	Resultados descriptivos de la dimensión Políticas administrativas	42
--------	---	----

3.1.5.	Resultados descriptivos de la dimensión Relaciones sociales	43
--------	---	----

3.1.6.	Resultados descriptivos de la dimensión Desarrollo personal	44
--------	---	----

3.1.7.	Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño de tareas	45
--------	---	----

3.1.8.	Resultados descriptivos de la dimensión Relación con la autoridad	46
--------	---	----

3.1.9.	Resultados descriptivos de las siete dimensiones de la satisfacción laboral	
--------	---	--

IV. DISCUSIÓN

V. CONCLUSIONES

VI. RECOMENDACIONES

VII. REFERENCIAS

ANEXOS

Anexo 1. Artículo científico

Anexo 2. Matriz de Consistencia

Anexo 3. Instrumento

Anexo 4. Validez del instrumento

Anexo 5. Confiabilidad

Anexo 6. Constancia de registro de proyecto de Tesis

Anexo 7. Base de datos

Índice de Tablas

	Página
Tabla 1. Matriz de operacionalización de la variable: Satisfacción laboral	32
Tabla 2. Ficha técnica de la Variable: Satisfacción laboral	34
Tabla 3. Validación de expertos	35
Tabla 4. Confiabilidad del cuestionario	35
Tabla 5. Baremos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones	36
Tabla 6. Nivel de Satisfacción laboral de trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.	38
Tabla 7. Nivel de satisfacción de Condiciones físicas y/o materiales de trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018	39
Tabla 8. Nivel de satisfacción de Beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.	40
Tabla 9. Nivel de satisfacción de Políticas administrativas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.	41
Tabla 10. Nivel de satisfacción de Relaciones sociales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.	42
Tabla 11. Nivel de satisfacción de Desarrollo personal de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018	43
Tabla 12. Nivel de satisfacción de Desempeño de tareas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018	44
Tabla 13. Nivel de satisfacción de Relación con la autoridad de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.	45

Índice de Figuras

	Página.
Figura 1. Variable satisfacción laboral	38
Figura 2. Dimensión Condiciones físicas y/o materiales	39
Figura 3. Dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos	40
Figura 4. Dimensión Políticas administrativas	41
Figura 5. Dimensión Relaciones sociales	42
Figura 6. Dimensión Desarrollo personal	43
Figura 7. Dimensión Desempeño de tareas	44
Figura 8. Dimensión Relación con la autoridad	45
Figura 9. Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral	46

Resumen

El objetivo del presente estudio es determinar la percepción del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018 en atención a las dimensiones obtenidas en el proceso de la investigación.

Esta investigación fue de diseño descriptivo, no experimental, transeccional de tipo básica, la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, siendo una muestra intencionada no probabilística, la recolección de los datos se realizó a través de un cuestionario mediante la técnica de la encuesta y para ello se llevó a cabo la fiabilidad y validez del instrumento, resultando recomendable su aplicación ($\alpha = 0.857$).

Los resultados generales obtenidos respecto a la variable satisfacción laboral, se ha demostrado que existe un grado o nivel “moderado” (71.33%) lo que nos indica que los trabajadores encuestados (150) no alcanzan un grado o nivel de satisfacción alta. Es importante señalar que el estudio de satisfacción laboral es un diagnóstico que permite que el personal pueda opinar, participar, tener voz, es decir que sea escuchado y que exprese como se siente para que se pueda trabajar las áreas en la que existe oportunidad de mejora. Es valioso investigar este tema que puede concluir en pequeños cambios que pueden aportar al desarrollo de la institución.

Palabra clave: satisfacción laboral, beneficios laborales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad

Abstract

The objective of the present study is to determine the perception of the level of job satisfaction of the workers of the Hermilio Valdizan Hospital, Lima - 2018, according to the dimensions obtained in the research process.

This research was of a descriptive, not experimental, transeccional design of basic type, the sample consisted of 150 workers of the Hermilio Valdizan Hospital, being an intentional non-probabilistic sample, the data collection was done through a questionnaire using the technique of the survey and for this the reliability and validity of the instrument was carried out, its application being recommended ($\alpha = 0.857$).

The general results obtained with respect to the labor satisfaction variable, it has been demonstrated that there is a "moderate" degree or level (71.33%) which indicates that the workers surveyed (150) do not reach a high degree or level of satisfaction. It is important to note that the study of job satisfaction is a diagnosis that allows the staff to have an opinion, participate, have a voice, that is, be heard and express how you feel so that you can work in areas where there is an opportunity for improvement. It is valuable to investigate this topic that can conclude in small changes that can contribute to the development of the institution.

Keyword: job satisfaction, job satisfaction, work benefits, personal development, performance of tasks, relationship with the authority

I. Introducción

1.1. Realidad problemática

Lo que busca la modernización de la gestión pública es una gestión orientada a resultados al servicio del ciudadano, por lo cual busca desarrollar funcionarios públicos motivados y calificados con el fin de que entiendan las necesidades de los ciudadanos que resulte en la mayor satisfacción de los mismos.

La satisfacción laboral de los trabajadores en cualquier tipo de organización sea del sector privado así como público, trabajadores de los órganos de línea, órganos de apoyo u órganos de asesoramiento, influirá en la atención que ofrezcan tanto a los compañeros de trabajo como a personas externas como pacientes, proveedores.

En ese contexto, resulta importante conocer la actitud de los trabajadores sea personal asistencial o administrativo, en relación al trabajo con la finalidad de que los directivos de las organizaciones intervengan de tal forma puedan corregir situaciones deficientes y así mejorar la satisfacción de los trabajadores, es decir que repercutan positivamente, considerando que los mencionados miembros pertenecientes a las organizaciones públicas o privadas pasan una parte sustancial de su vida en el trabajo y en el caso especialmente de los trabajadores de los órganos de línea mantienen contacto directo con los usuarios finales, lo cual tiene influencia en la calidad del servicio que se brindan en las instituciones a la que pertenecen.

Por lo tanto desde la perspectiva del desarrollo organizacional, la investigación de la satisfacción laboral resulta importante en todo tipo de organización, siendo que en el campo del sector público no existe un estudio especializado sin embargo resulta aplicable los instrumentos ya existentes con el fin de una detección gruesa de la satisfacción laboral, lo cual permitirá valorar factores que componen la variable en estudio que servirán de insumo para que los directivos tomen acciones en relación al panorama que se presente, con el fin de actuar como agentes de cambio con miras a contribuir finalmente con la política de modernización del Estado en cuanto al cuarto pilar que comprende la mejora del desempeño de los servidores públicos así como la armonización de sus derechos con los intereses de la ciudadanía.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. Antecedentes internacionales

Calzón (2016) estudio de investigación titulado *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extra hospitalarias en Asturias*, siendo su objetivo determinar el nivel de satisfacción laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extra hospitalarias en Asturias. Estudio transversal descriptivo. Utilizó el cuestionario para la recolección de datos, auto administrado y validado de Font Roja. Muestra 71 profesionales. Las dimensiones que componen la variable en estudio son siete (7). Los resultados del análisis de datos muestran una satisfacción media de 2.78 en una escala de 1 a 5 de muy insatisfecho a muy satisfecho, la dimensión con menor valoración corresponde a 1.91 en cuanto a las competencias profesionales y la que presenta mayor valoración corresponde a 3.56 en relación a las relaciones interpersonales. Concluye la presencia de un nivel medio de satisfacción, se requiere una mejor gestión de la organización.

Figuerola (2014) investigación acerca de *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*. Objetivo describir indicadores de satisfacción de los miembros de la policía de Puerto Rico de la Región de Humacao con enfoque de maximizar recurso en temas laborales para desarrollar planes operacionales y estratégicos. Enfoque cuantitativo transversal. Población 629 policías y civiles, muestra 425 miembros del personal, los resultados indican que la variable desarrollo profesional predomina una mayor insatisfacción respecto a las variables internas de actividad del policía como las actitudes personales del mismo está muy relacionada con su satisfacción o insatisfacción. Para la investigación se desarrolló el indicador de satisfacción SAT100, demostrándose que a medida que aumenta la desmotivación se ve reducida la satisfacción laboral, también demuestra que mientras disminuye la calidad y cantidad de trabajo se presenta reducción de la satisfacción. Siendo los factores personales que influye en un 32% de la satisfacción del policía. La comunicación, relación

con sus superiores y reconocimientos de méritos son las variables que tiene más influencia en la satisfacción laboral.

Sanín y Salanova (2014) estudio que titula *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales de servicios*, siendo su objetivo analizar el rol mediador de la satisfacción laboral en la relación entre crecimiento psicológico y desempeño laboral. La medición de la satisfacción laboral se realizó mediante la Escala General de Satisfacción Laboral (EGSL). Muestra de 731 empleados de nacionalidad colombiana de edades entre los 21 y 60 años. Los resultados fueron la asociación positiva y directa entre satisfacción laboral y la flexibilidad y apertura al cambio, en el caso de cumplimiento de normas y el desempeño extra-rol (iniciativa) el estudio reveló asociación significativa.

1.2.2. Antecedentes Nacionales

Retamozo (2018) cuya investigación titulada *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima - 2018* siendo su objetivo general comparar el nivel de satisfacción entre dos centros de salud del distrito del Rímac. Investigación de tipo descriptiva, comparativa, cuantitativa y sincrónica, de diseño transversal. Instrumento para recolectar datos, cuestionario de 36 preguntas, tipo Likert a través de siete dimensiones. Población para el centro de salud 1 es de 52 trabajadores asistenciales y en el centro de salud 2 son 48 trabajadores asistenciales. Los resultados del análisis de datos descriptivos respecto a la variable satisfacción laboral determinan que el 80.6% y el 75% se encuentra nivel regular de satisfacción en el centro de salud 1 y 2 respectivamente. La investigación concluye en que no existe diferencia significativa en el nivel de satisfacción laboral en trabajadores de ambos centros de salud del distrito del Rímac ($p=0.958 > 0.05$ y U de Mann Whitney=1242.5), predominando un nivel “regular” de satisfacción laboral.

Calderón (2017) estudio de investigación de diseño no experimental transversal y descriptivo, titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017*. Tipo

correlacional. Utilizó un cuestionario para recolectar datos. Población 435 colaboradores de la Intendencia Nacional de Sistemas e Información de SUNAT. Muestra 166 colaboradores del área de Informática. Los resultados del análisis de datos descriptivos respecto a la satisfacción laboral determinan que 24.1% de los colaboradores considera que existe un nivel bueno de satisfacción, así como el 75.3% percibe un nivel “bajo” de satisfacción y un 24.7% que es “regular”, lo que indica una predominancia de insatisfacción laboral percibida por los colaboradores de la mencionada entidad del Estado. Asimismo considera dos dimensiones en cuanto a la satisfacción laboral (extrínseca e intrínseca). Concluye que existe una relación positiva y altamente significativa entre las variables estudiadas, lo cual fue confirmado por el alto grado de asociación entre las variables con un coeficiente de correlación (Rho) de Spearman de 0.978.

De La Torre (2017) cuya investigación titulada *Niveles de autoestima y satisfacción laboral en los enfermeros del hospital “Víctor Larco Herrera” Lima-Perú, 2016*, siendo su objetivo principal determinar qué relación que existe entre las variables estudiadas. Estudio transversal descriptivo. Tipo correlacional. Utilizó un cuestionario como instrumento para recolectar datos. Población 116 trabajadores del área de hospitalización. Muestra 45 enfermeros del nosocomio. Los resultados del análisis de datos descriptivos respecto a la variable satisfacción laboral determinan que el 95.6% de trabajadores se encuentran insatisfechos, siendo que en la dimensión Beneficios económicos se muestra que el 51.1% se encuentra satisfecho a nivel promedio muy cercano el 42.2% se encuentra satisfecho, solo un 6.7 % se encuentra insatisfecho, lo cual indica que las otras tres dimensiones han marcado la pauta para los resultados generales en relación a la satisfacción. Como conclusión, no existe relación entre las variables, la percepción de autoestima alta corresponde al 84.4%.

Rojas (2015) en su estudio de investigación tipo básico de nivel descriptivo titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017*. Utilizó como instrumento el cuestionario para recolectar datos. Población 130 servidores de

la Subdirección de Gestión de Afiliados. Los resultados del análisis de datos descriptivos respecto a la variable satisfacción laboral determinan que el 3.07% se encuentra insatisfecho mientras que el 68.46% se encuentra satisfecho y el 28.46% muy satisfecho.

Rodriguez y Rodriguez (2013) en su investigación de tipo descriptivo correlacional titulada *Liderazgo del funcionario y satisfacción laboral según personal administrativo y asistencial del hospital Víctor Larco Herrera – 2013*, utilizó un cuestionario para recolectar datos para las variables liderazgo del funcionario y satisfacción laboral fue el cuestionario. Población 250 trabajadores de los Departamentos de niños y adolescente y de Consulta externa de adultos. Muestra 152 trabajadores. Las dimensiones que consideró para su investigación en cuanto a la variable de satisfacción fueron siete (7). Los resultados del análisis de datos descriptivos en relación a la satisfacción laboral determinan que 57.9% del personal considera un nivel alto de satisfacción, el cual argumenta puede deberse a facilidades de horarios laborales y a incentivos por producción laboral por cuanto los directivos se encuentran realizando algunas correcciones en el nosocomio. Concluye que existe un nivel “fuerte” de liderazgo en el hospital, así como una correlación positiva, significativa al nivel de ,000 entre las dos variables en estudio.

1.3. Teorías relacionadas a la satisfacción laboral

1.3.1. Bases teóricas de la satisfacción laboral

Si bien la conceptualización de la satisfacción laboral aceptada en forma unánime no existe, cada autor maneja una definición que en algunos aspectos guarda relación así también se evidencia que influyen múltiples factores como lo desarrollan diversos autores. Considerada como estado emocional, grado de placer, actitud, así tenemos a Locke (1976), quien considera como un estado emocional positivo o placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias en el trabajo, siendo que Muchinsky (2000) la considera como una respuesta afectiva y emocional de la persona frente a determinadas características de su trabajo, cuando ésta obtiene placer del mismo. Por su

lado, Robbins (2009), define la satisfacción laboral como un sentimiento positivo respecto del trabajo propio resultante de la revisión de algunos aspectos, menciona que una revisión de 300 estudios sugirió que correlación intensa existente en el aspecto laboral entre la satisfacción y el desempeño, lo cual puede ser generalizado a contextos internacionales.

Lo habitual cuando se habla de satisfacción laboral es referirse a lo mismo que actitud de los trabajadores, por lo cual deduciríamos que la satisfacción no viene a ser algo innato sino más bien aprendido.

Para Palma (1999), la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, que se basa en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia en el ambiente laboral, es decir es una respuesta influenciada por la percepción de las situaciones acontecidas en el ambiente laboral, siendo estable dependiendo de los aspectos diferenciadores de cada organización y la forma que percibe la persona en base a sus valores y creencias.

Herzberg (1968) cuya teoría de la motivación-higiene demuestra la asociación de los dos factores, los motivacionales (intrínsecos) así como los factores de higiene (extrínsecos) con la satisfacción laboral y con la insatisfacción laboral respectivamente. Resultando el logro, reconocimiento, el trabajo en sí, entre otros una variedad de factores intrínsecos, contrariamente la política de la compañía, salario, relaciones interpersonales, condiciones laborales, entre otros se catalogan como factores de higiene.

1.3.2 Dimensiones de la satisfacción laboral

Palma (1999) considera siete (7) factores que determinan la satisfacción laboral en función al análisis tanto estadístico como cualitativo realizado para la “Escala de satisfacción Laboral SL-SPC, los cuales se detallan a continuación:

Primera dimensión: Condiciones físicas y/o materiales

Existe una variedad de condiciones físicas considerando ambientes de trabajo de diversa índole. Según lo evidenciado por las teorías que indican la relación existente con la temperatura, ruido, iluminación o calidad del aire, factores que se relacionan con el desempeño y la actitud de los trabajadores. Los materiales se refieren a los elementos e infraestructura que actúan como facilitadores para desarrollar las labores cotidianas. El confort que viene a ser las condiciones de comodidad ofrecida en el centro laboral, sea en caso de establecimiento de salud, lo primordial para el normal desarrollo de las actividades de las instituciones vienen a ser la ventilación e iluminación adecuada, el orden y limpieza de los ambientes.

Robbins (2009) señala el interés de los trabajadores de su ambiente laboral que les facilite realizar sus labores y les permita sentir bienestar. Se puede deducir que el desempeño y satisfacción del empleado mostrarían mejores resultados en relación directa con un ambiente físico que le de comodidad y el diseño adecuado del lugar.

Posada y Gonzales (2014) las condiciones de trabajo se componen en condiciones físicas, así también las condiciones medio-ambientales y duración de la jornada laboral, los descansos y otras. Mencionan que exponer a los trabajadores a factores de riesgo en el ambiente laboral y una deficiente o inadecuada organización del trabajo puede resultar en daños a la salud provenientes de enfermedades ocupacionales o de accidentes de trabajo.

Dadas las condiciones de trabajo, se requiere la gestión de recursos humanos en relación a seguridad e higiene ocupacional que busque la prevención y el control de los riesgos y accidentes que afecten la integridad física del personal.

Palma (1999), define al término condiciones de trabajo como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos y disposiciones normativas que regulan la actividad laboral, las cuales

facilitaran el desenvolvimiento de los trabajadores o dificultaran su tarea, considerando que las instituciones son las responsables de brindar adecuados espacios, con las características necesarias para el tipo de trabajo a realizar así como los materiales, equipos, maquinaria.

Segunda dimensión: Beneficios laborales y/o remunerativos

Para Herzberg (1987 citado por Campos, 2016) el beneficio económico es el estado motivacional, siendo el salario y beneficios socioeconómicos la compensación que reciben los trabajadores a cambio de su labor, lo cual contribuye en gran medida a satisfacer las necesidades esenciales del empleado y su familia.

Werther y Davis (2003) refieren que los reconocimientos que reciben los empleados a cambio de su trabajo vienen a ser las compensaciones, las cuales incluyen salarios, incentivos y beneficios.

Según Palma (1999) el término Beneficios Económicos hace referencia a la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada, lo cual resulta necesario para cubrir las necesidades básicas de las personas, el cual junto con otros factores contribuyen a la percepción de nivel alto de la satisfacción.

Tercera dimensión: Políticas administrativas

Según Palma (1999) define al término Políticas Administrativas como el grado de acuerdo del empleador con el empleado en referencia a los lineamientos o normas institucionales que buscan regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.

Se refiere a los lineamientos internos propios de las Entidades, normas que rigen para todo el personal sea jefes o empleados. Pudiendo regular horarios, turnos, consideraciones para que realice sus labores en el puesto.

Cuarta dimensión: Relaciones sociales

Según Robbins (1999) en su Teoría de los Buenos Compañeros, menciona que la necesidad de interacción social es cubierta por el trabajo para la mayor parte de empleados, así se ve relacionado recibir el apoyo de compañeros amigables con mayor satisfacción laboral. Lo cual ciertamente influye en la satisfacción que tengan los trabajadores al asistir a su trabajo, ya que se considera al ambiente creado por los compañeros un factor determinante en el desempeño de sus funciones. Asimismo, Chiavenato (2000) señala que la interrelación del personal genera un incremento de confiabilidad de liderazgo así como la unión de sus miembros, consecuentemente aumenta la motivación y reforzamiento entre el personal, que conlleva al comportamiento responsable y de compromiso del personal sin dejar de lado productividad de la organización, lo antes mencionado conlleva a interpretar lo que usualmente se percibe en el ambiente laboral, por lo cual va a resultar en alta productividad, disposición del personal para efectuar apoyo a sus jefaturas, compromiso con contribuir a los objetivos que tiene su oficina o departamento de trabajo.

Para Palma (1999) viene a ser el nivel de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas, lo cual mostrará el grado de tolerancia que transmitan los empleados en la interacción con sus compañeros en el área que se desenvuelve dentro del trabajo, así como el desarrollo del nivel de confianza que permita sacar adelante las actividades que conllevan al cumplimiento de metas programadas para las áreas laborales.

Quinta Dimensión: Desarrollo personal

Robbins (1999) citado en Herrera (2009) hace referencia a que un factor importante que incluye en la satisfacción laboral viene a ser que el individuo considere que su trabajo representa un desafío para su mente, es decir que los trabajadores prefieren el empleo que permita el uso de sus facultades y capacidades, siendo que provoca aburrimiento en caso tengan muy poco

desafío a diferencia que sentirán placer y satisfacción en caso el reto sea moderado.

Para Palma (1999) viene a ser la oportunidad con que cuenta el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización, lo cual hace alusión a las actividades retadoras para el desarrollo personal así como su crecimiento lo cual cubre necesidades que según el modelo de jerarquías de Maslow corresponde a la cúspide de la pirámide, es decir después de las cuatro necesidades que plantea en su modelo, de tal manera que se vea reflejado en el entorno laboral.

La percepción de justicia que tengan los trabajadores respecto a la oportunidad de crecimiento personal que den a sus empleados dentro de las instituciones es un rubro que influye en el desarrollo personal.

Sexta Dimensión: Desempeño de tareas

Chiavenato (2000) define el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de las instituciones donde laboran, reconociendo como una de las principales fortalezas al buen desempeño dentro de una organización. Así también Bittel (2000) señala que las expectativas de los trabajadores influyen en gran parte al desempeño respecto al trabajo, las actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. En consecuencia, el desempeño se encuentra vinculado con las habilidades y conocimientos que se complementan con las acciones del trabajador, con la finalidad de alcanzar los objetivos de la institución.

Márquez (2002) afirma que puede definirse como el nivel de identificación de una persona con su trabajo, su participación activa, considerando de importancia el desempeño para la valoración que tiene de él mismo. En el mismo sentido, algo de importancia, llevado al ámbito laboral refiere es la aplicación de habilidades y capacidades que el puesto requiere del empleado para el manejo eficiente de sus funciones.

La administración moderna considera que el factor humano es el principal recurso, por lo cual deben mantenerse un programa de desarrollo personal considerándolo como una inversión y de ninguna manera como un gasto. Los programas referidos al desarrollo personal son los referidos a motivación, recreación, el incentivo para lograr el bienestar y seguridad social, entre otros.

Por su lado, Palma (1999) sostiene que es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Sétima Dimensión: Relación con la autoridad

Robbins (1999), afirma que el comportamiento del jefe resulta uno de los factores más importantes conducentes a la satisfacción laboral, es decir que la posibilidad de que los empleados a su cargo se encuentran con alta satisfacción va directamente relacionado con la muestra de interés personal hacia ellos, que se muestren comprensivos, reconozcan el buen desempeño mostrando halagos por ello, lo cual permite crear un ambiente de bienestar, lo cual dista mucho de pasar conductas negativas por alto. Márquez (2002) también afirma que como principal determinante de la satisfacción se encuentra el comportamiento del jefe, menciona que estudios demuestran que la tolerancia y consideración de los líderes se relaciona directamente con la satisfacción de los empleados, es decir que la percepción de satisfacción será baja a medida que los líderes muestren indiferencia, autoritarismo y sean hostiles hacia sus empleados.

Para Palma (1999) viene a ser la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

1.4.2. Problemas específicos

¿Cuál es el nivel de satisfacción de Condiciones físicas y/o materiales para los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de Beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de Políticas administrativas para los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de Relaciones sociales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de Desarrollo personal de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de Desempeño de tareas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

¿Cuál es el nivel de satisfacción de Relación con la autoridad de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?

1.5. Justificación del estudio

1.5.1. Justificación teórica

La presente investigación permitió conocer alguna de las definiciones y conceptos de satisfacción laboral de las personas, e informar acerca del nivel actual del mismo con el fin de recomendar mejoras a la Entidad en relación al ámbito laboral en búsqueda de mejorar el nivel de satisfacción laboral de los empleados que beneficie a la institución en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

1.5.2. Justificación metodológica

Para la presente investigación se empleó métodos, procedimientos, técnicas e instrumentos validados y confiables, que garantizaron un adecuado recojo de información así como su procesamiento e interpretación, los que podrán ser utilizados en futuras investigaciones en el ámbito de la satisfacción laboral de los trabajadores a modo comparativo.

1.5.3. Justificación social

La presente investigación permitió determinar el nivel de satisfacción laboral, lo cual contribuye a que los directivos de tal forma puedan corregir situaciones deficientes y contribuir con la mejora del nivel de satisfacción laboral en la Entidad, influyendo positivamente en la mejora del desempeño de los mismos, considerando que los trabajadores constituyen el activo más importante de toda organización, es decir sirve como línea de base para intervenir mediante la mejora en el proceso de desarrollo organizacional.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018

1.6.2. Objetivos específicos

Determinar el nivel de satisfacción de Condiciones físicas y/o materiales para los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.

Determinar el nivel de satisfacción de los Beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018.

Determinar el nivel de satisfacción de Políticas administrativas para los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.

Determinar el nivel de satisfacción de Relaciones sociales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.

Determinar el nivel de satisfacción de Desarrollo personal de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.

Determinar el nivel de satisfacción de Desempeño de tareas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.

Determinar el nivel de satisfacción de Relación con la autoridad de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

No Experimental, de corte transeccional o transversal, según Hernández (2014) refiere que la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipular intencionalmente las variables, lo que quiere decir es que no se hace variar deliberadamente las variables independientes para evaluar su efecto sobre otras. Los diseños transeccionales, tipo descriptivos, tienen como objeto el estudio de las incidencias de los niveles de una variable o más en una población.

2.2. Variables, Operacionalización

2.2.1. Variable 1: satisfacción laboral

La variable satisfacción laboral ha sido utilizada para determinar el nivel de satisfacción según percepción de los encuestados que vienen a ser trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, para lo cual se consideró siete dimensiones, cada una compuesta por un conjunto de indicadores que fueron medidos con la escala ordinal de 5 niveles cuya valoración es de 1 a 5, siendo “Totalmente de acuerdo” la valoración 5, para los ítems 1, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 15, 16, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 36 y por el contrario para los ítems 6, 7, 10, 11, 12, 13, 14, 17, 27, 28, 35 tiene una valoración de 1 al 5, siendo “Totalmente de acuerdo” la valoración 1.

2.2.2. Operacionalización de la variable

Tabla 1

Matriz de operacionalización de la variable 1: Satisfacción laboral

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Nivel y rango	
Condiciones físicas y/o materiales	Comodidades físicas	1,2 3,4 y 5	Ítems: 1,2,3,4,5,8,9,15,16,18,19,20,21,,22,23,24,25,26,29,30,31,32,33,34,36 Totalmente de acuerdo (5) De acuerdo(4) Indeciso(3) En desacuerdo(2) Totalmente en desacuerdo(1)	Bajo	[5.00 - 11.00]
				Moderado	[12.00 - 18.00]
				Alto	[19.00 - 25.00]
Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo bajo	6 y 7		Bajo	[4.00 - 9.00]
	Buen sueldo	8 y 9		Moderado	[10.00 - 14.00]
				Alto	[15.00 - 20.00]
Políticas administrativas	Trato de la empresa	10, 11 y 12		Bajo	[5.00 - 11.00]
	Horario laboral	13 y 14		Moderado	[12.00 - 18.00]
				Alto	[19.00 - 25.00]
Relaciones sociales	Compañeros de trabajo	15, 16, 17 y 18		Bajo	[4.00 - 9.00]
				Moderado	[10.00 - 14.00]
				Alto	[15.00 - 20.00]
Desarrollo personal	Trabajo agradable	19, 20 y 21		Bajo	[6.00 - 14.00]
	Crecimiento personal	22, 23 y 24		Moderado	[15.00 - 22.00]
				Alto	[23.00 - 30.00]
Desempeño de tareas	Valor de mi trabajo	25, 26, 27, 28, 29 y 30		Bajo	[6.00 - 14.00]
				Moderado	[15.00 - 22.00]
				Alto	[23.00 - 30.00]
Relación con la autoridad	Trato con el jefe	31, 32, 33, 34, 35 y 36		Bajo	[6.00 - 14.00]
				Moderado	[15.00 - 22.00]
				Alto	[23.00 - 30.00]

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Para Hernández et al (2014), la población “es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, características observables en un lugar y momento determinado, recomienda se establezca claramente las características de la población para determinar los parámetros de la muestra.

La población considerada en la investigación son los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan de modalidad nombrado y CAS, durante el periodo 2018 siendo un total de 613 trabajadores que se componen de personal asistencial y administrativo, el cual se presenta a razón de 30% y 70% respectivamente.

2.3.2 Muestra

Hernández et al (2014), señala en relación a la muestra que es un subgrupo de la población de interés sobre la cual se realiza la recolección de datos y para que tenga mayor precisión tiene que ser definido y delimitado, se entiende que debe representar a la población.

La muestra de la presente investigación lo conforman 150 trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, a los que se les aplicó la encuesta a través de un cuestionario. Siendo una muestra intencionada no probabilística, considerando 45 trabajadores asistenciales y 105 trabajadores administrativos que corresponde a la proporción real existente en la población. Asimismo se ha cautelado que los trabajadores encuestados tienen un tiempo mínimo de trabajo en el hospital de tres (3) años, considerando que son personal nombrado y CAS.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas

La técnica aplicada para la investigación fue la encuesta. Carrasco (2015) describe a las encuesta como técnica para investigación social por excelencia por cuanto los datos que se obtienen gozan de utilidad, versatilidad, sencillez y objetividad.

2.4.2. Instrumentos

Según lo señalado por Falcón y Herrera (2005) en relación a que la técnica viene a ser el procedimiento o forma particular de obtener datos o información, debe ser reguardada mediante un instrumento de recolección de datos, el cual en la presente investigación se realizó mediante el uso de un cuestionario.

Los cuestionarios que contienen preguntas en relación a cada una de las dimensiones que componen la variable, son necesarios para la obtención de

datos que se requieren procesar para obtener los resultados, lo que permitirá el conocimiento de la percepción de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan con respecto a la variable: satisfacción laboral.

Para lo cual se usó la “Escala de Satisfacción laboral - SPC”, elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005) que corresponde a la teoría elegida para el presente estudio, el cual está compuesto por treinta y seis ítems dividido en siete factores. Se procedió a encuestar ciento cincuenta (150) trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan aplicando el cuestionario para medir la variable en estudio.

Tabla 2

Ficha técnica de la Variable: Satisfacción laboral

Ítems	Características	
Nombre del Instrumento :	Cuestionario de satisfacción laboral SL-SPC	
Autor	Sonia Palma Carrillo	
Institución	Hospital Hermilio Valdizan	
Año:	2005	
Descripción :	El instrumento evalúa el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores.	
Tipo de Instrumento:	Escala	
Objetivo:	Determinar el nivel de satisfacción laboral según percepción de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan. Lima -2018.	
Población:	150 trabajadores.	
Numero de ítem	36	
Aplicación :	Directa	
Tiempo de administración :	15 minutos	
Normas de aplicación:	El servidor marcará en cada ítem de acuerdo a lo que considere evaluado respecto de lo observado	
Escala	De Likert	
Nivel o Rango	Nivel	Rango
	Bajo	[36 – 84]
	Moderado	[85 – 133]
	Alto	[134 – 180]

2.4.3. Validez

Para la validación del instrumento de la presente investigación se empleó la técnica denominada juicio de expertos (crítica de jueces), el cual fue puesto a consideración de tres expertos que lo consideran aplicable, encontrando pertinencia, relevancia y claridad correspondiente al objetivo del estudio.

Tabla 3

Validación de expertos

Experto	Juicio
Dr. Noel Alcas Zapata	Aplicable
Dr. Chantal Jara Aguirre	Aplicable
Mg. Santiago Gallarday Morales	Aplicable

2.4.4. Confiabilidad de los instrumentos

Para la validación de la confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral se utilizó la prueba de fiabilidad por el coeficiente de Alpha de Cronbach.

Siendo que para la validación de la variable se encuestó a 150 trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan.

Tabla 4

Confiabilidad del cuestionario

Alfa de Cronbach	Nro. De Elementos
,857	36

Considerando los valores obtenidos en el análisis realizado, da como resultado un alfa de Cronbach igual a 0.857 para los 36 ítems del cuestionario, lo que demuestra que el instrumento permite recabar información coherente y consistente.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para analizar los datos obtenidos de la variable satisfacción laboral de trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, se tabularon utilizando el programa SPSS Statistics v.22 de la IBM, que permitió obtener los porcentajes detallados en las tablas y figuras. Los baremos utilizados para realizar la determinación y resultados de la variable y sus dimensiones tuvieron los siguientes niveles o rangos:

Tabla 5

Baremos de la variable satisfacción laboral y sus dimensiones

	Dimensión 1	Dimensión 2	Dimensión 3	Dimensión 4	Dimensión 5	Dimensión 6	Dimensión 7	Variable 1
Rango	Condiciones físicas y/o materiales	Beneficios laborales y/o remunerativos	Políticas administrativas	Relaciones sociales	Desarrollo personal	Desempeño de tareas	Relación con la autoridad	Satisfacción laboral
Bajo	[5.00-11.00]	[4.00-9.00]	[5.00-11.00]	[4.00-9.00]	[6.00-14.00]	[6.00-14.00]	[6.00-14.00]	[36 – 84]
Moderado	[12.00-18.00]	[10.00-14.00]	[12.00-18.00]	[10.00-14.00]	[15.00-22.00]	[15.00-22.00]	[15.00-22.00]	[75 – 114]
Alto	[19.00-25.00]	[15.00-20.00]	[19.00-25.00]	[15.00-20.00]	[23.00-30.00]	[23.00-30.00]	[23.00-30.00]	[115 – 160]

2.6. Aspectos éticos

Para la presente investigación realizada por la suscrita se ha respetado los derechos de autor haciendo mención de las citas respectivas. En el caso de la aplicación del cuestionario se consideró el anonimato de los trabajadores para obtener un resultado confiable y no se vea influenciado por las condiciones que corresponderían en caso muestren sus nombres.

III. Resultados

3.1. Resultados Descriptivos

3.1.1. Resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral

Tabla 6

Nivel de Satisfacción laboral de trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Moderado	107	71.33%
Alto	43	28.67%
Total	150	100%

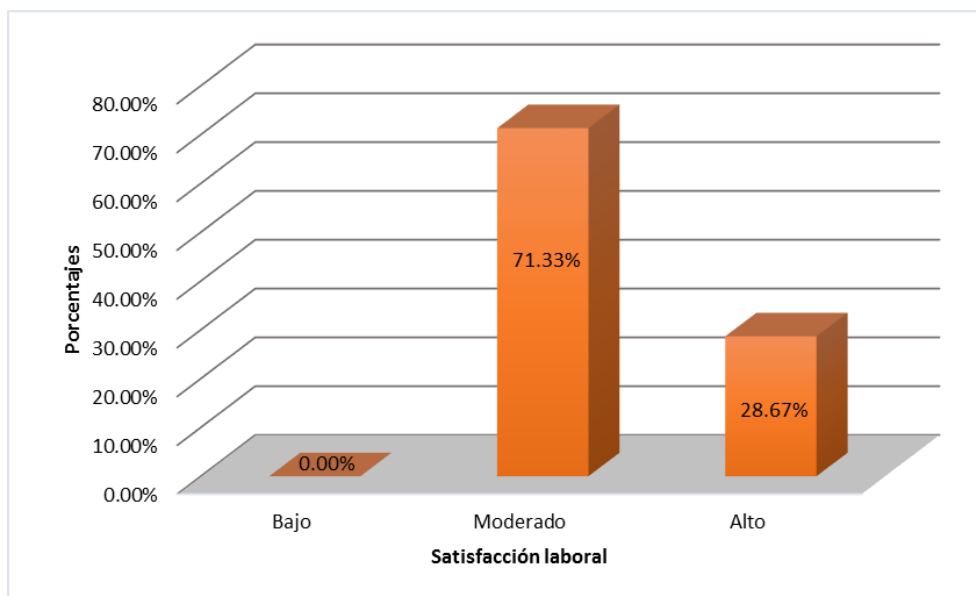


Figura 1: Nivel de la variable satisfacción laboral

De los resultados obtenidos se tiene que la tabla 6 y figura 1 correspondiente a la variable satisfacción laboral, se tiene que el personal percibe la satisfacción como moderada en un 71.33 %, mientras que el 28.67 % afirma que es alto.

3.1.2. Resultados descriptivos de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales

Tabla 7

Nivel de satisfacción de Condiciones físicas y/o materiales de trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	21.33%
Moderado	89	59.33%
Alto	29	19.33%
Total	150	100%

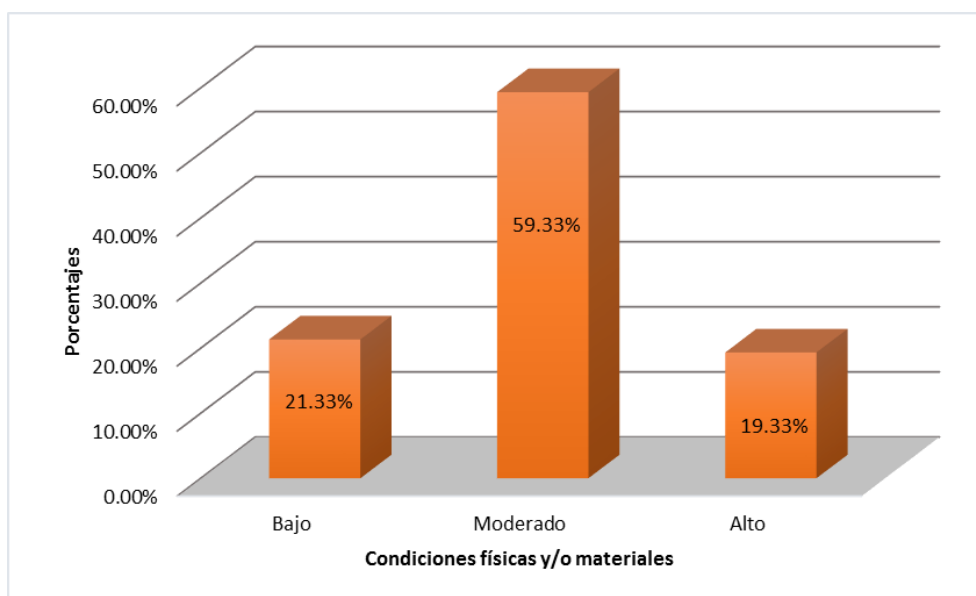


Figura 2: Nivel de la dimensión Condiciones físicas y/o materiales

De los resultados obtenidos se tiene que la tabla 7 y figura 2 correspondiente a la dimensión Condiciones físicas y/o materiales, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 59.33 %, y solo el 19.33 % afirma que es alto.

3.1.3. Resultados descriptivos de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos

Tabla 8

Nivel de satisfacción de Beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	42	28.00%
Moderado	101	67.33%
Alto	7	4.67%
Total	150	100%

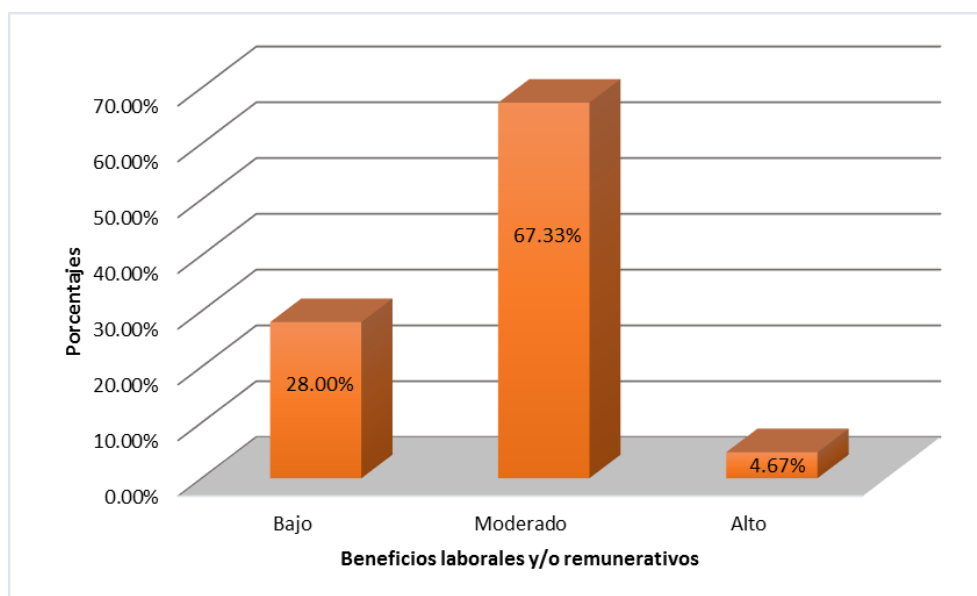


Figura 3: Nivel de la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos

De los resultados obtenidos se tiene que la tabla 8 y figura 3 correspondiente a la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 28 %, moderada en un 67.33 %, y solo el 4.67 % afirma que es alto.

3.1.4. Resultados descriptivos de la dimensión Políticas administrativas

Tabla 9

Nivel de satisfacción de Políticas administrativas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	32	21.33%
Moderado	85	56.67%
Alto	33	22.00%
Total	150	100%

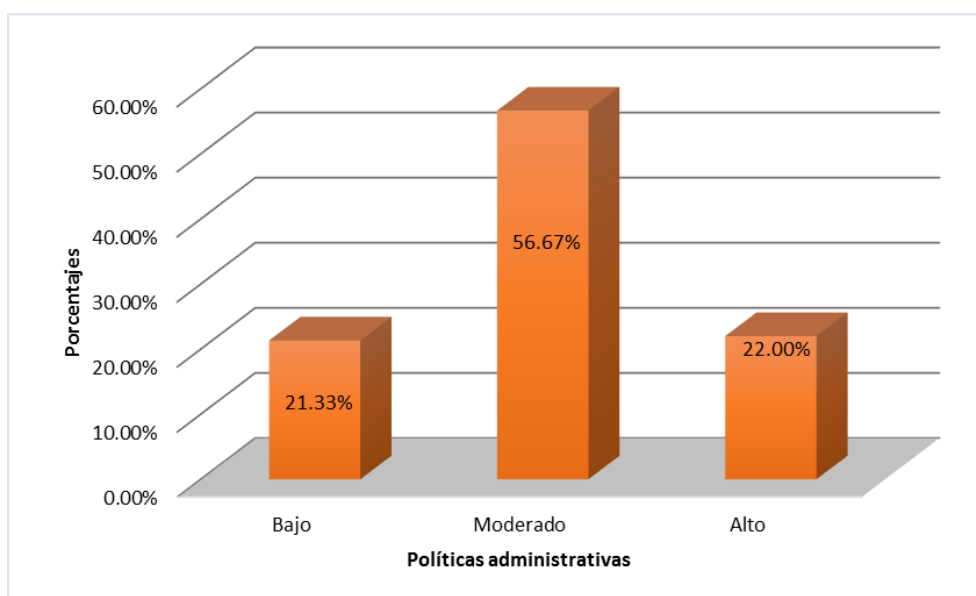


Figura 4: Nivel de la dimensión Políticas administrativas

De los resultados obtenidos se tiene que la tabla 9 y figura 4 correspondiente a la dimensión Políticas administrativas, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 22 % afirma que es alto.

3.1.5. Resultados descriptivos de la dimensión Relaciones sociales

Tabla 10

Nivel de satisfacción de Relaciones sociales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2.67%
Moderado	85	56.67%
Alto	61	40.67%
Total	150	100%

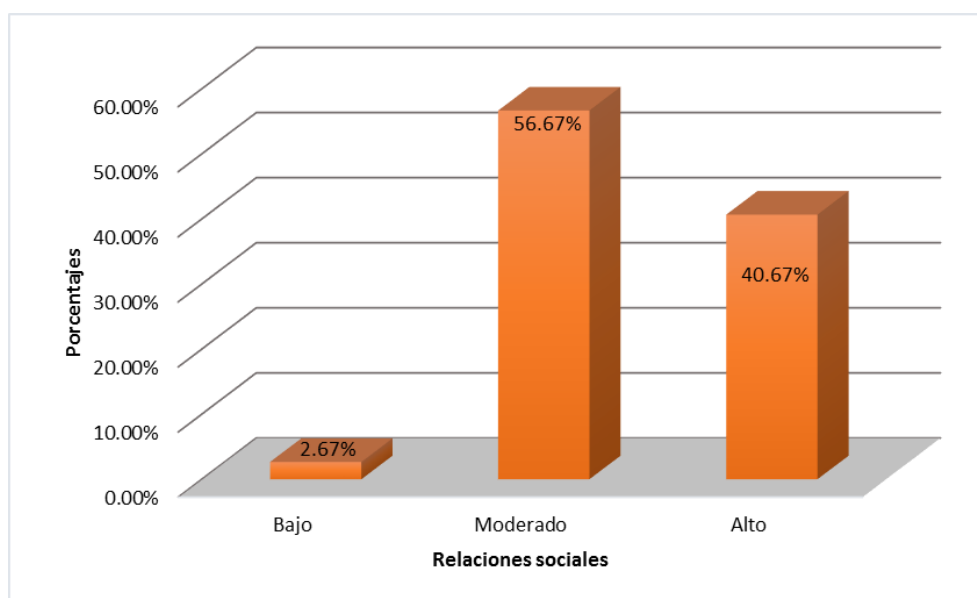


Figura 5: Nivel de la dimensión Relaciones sociales

De los resultados obtenidos se tiene que la tabla 10 y figura 5 correspondiente a la dimensión Relaciones sociales, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 40.67 % afirma que es alto.

3.1.6. Resultados descriptivos de la dimensión Desarrollo personal

Tabla 11

Nivel de satisfacción de Desarrollo personal de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	4	2.67%
Moderado	64	42.67%
Alto	82	54.67%
Total	150	100%

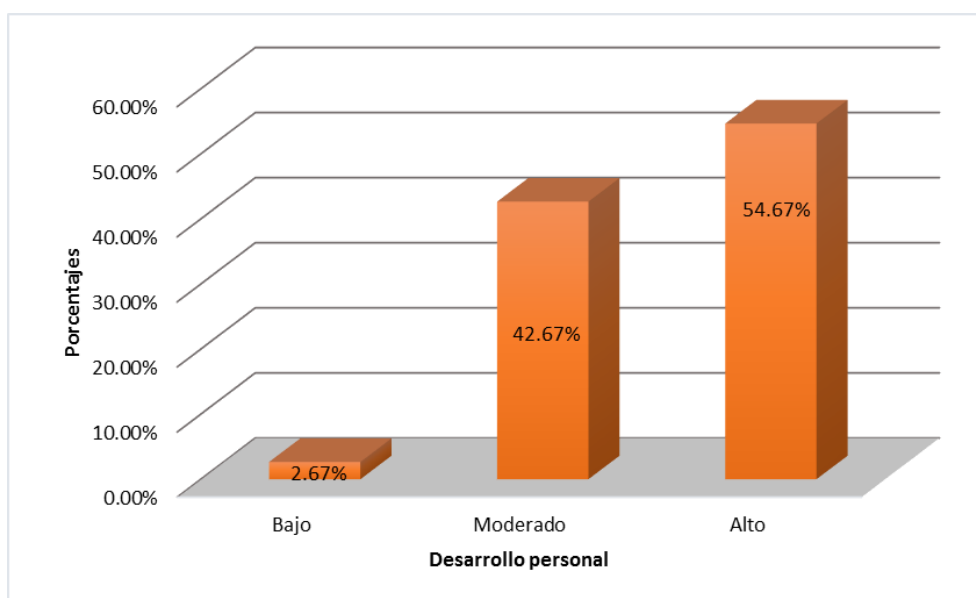


Figura 6: Nivel de la dimensión Desarrollo personal

De los resultados obtenidos se tiene que la tabla 11 y figura 6 correspondiente a la dimensión Desarrollo personal, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67 %, moderada en un 42.67 %, y solo el 54.67 % afirma que es alto.

3.1.7. Resultados descriptivos de la dimensión Desempeño de tareas

Tabla 12

Nivel de satisfacción de Desempeño de tareas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	0	0.00%
Moderado	11	7.33%
Alto	139	92.67%
Total	150	100%

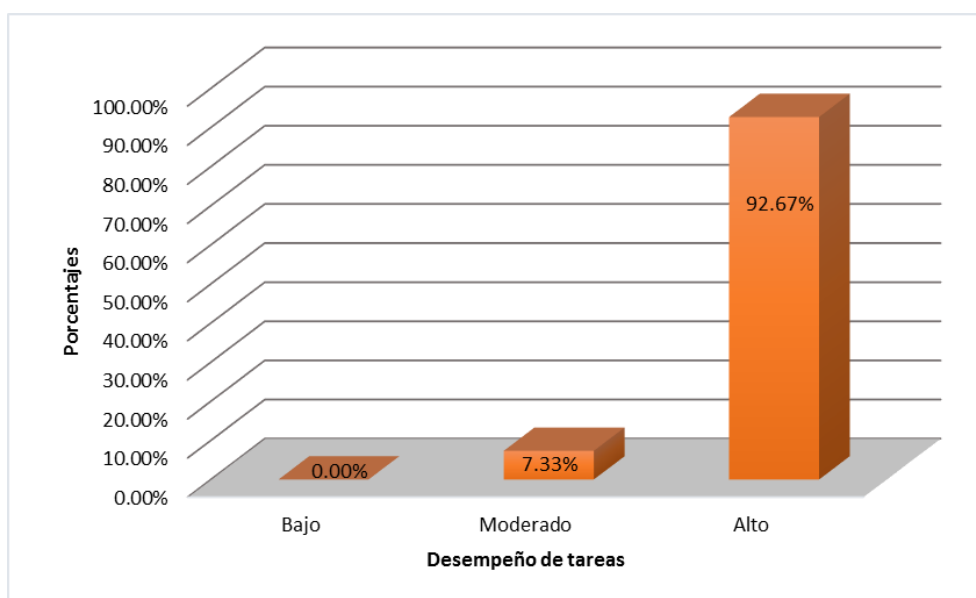


Figura 7: Nivel de la dimensión Desempeño de tareas

De los resultados obtenidos se tiene que la tabla 12 y figura 7 correspondiente a la dimensión Desempeño de tareas, se tiene que el personal percibe la dimensión como moderada en un 7.33 %, mientras que el 92.67 % afirma que es alto.

3.1.8. Resultados descriptivos de la dimensión Relación con la autoridad

Tabla 13

Nivel de satisfacción de Relación con la autoridad de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima – 2018.

Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	1	0.67%
Moderado	35	23.33%
Alto	114	76.00%
Total	150	100%

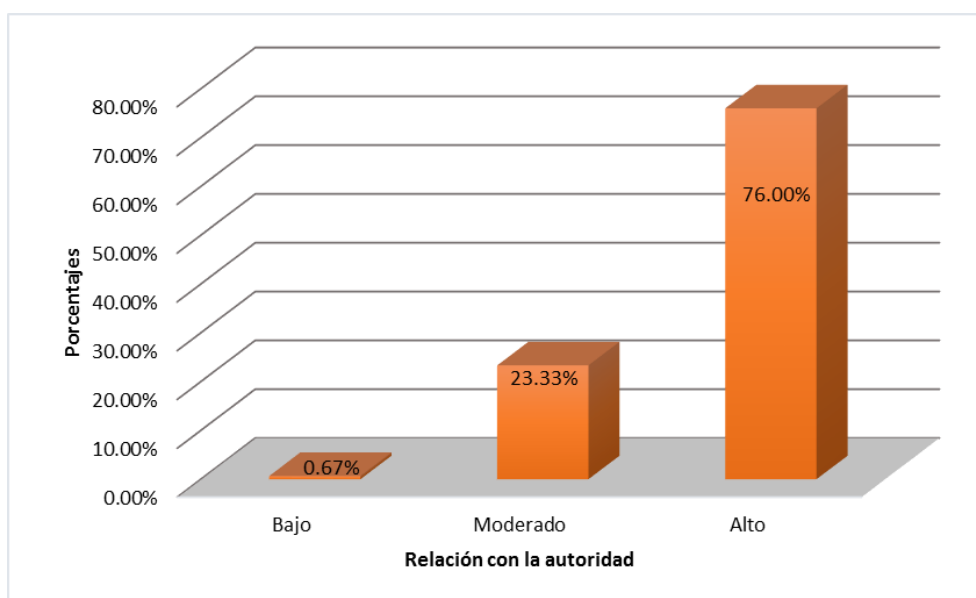


Figura 8: Nivel de la dimensión Relación con la autoridad

De los resultados obtenidos se tiene que la tabla 13 y figura 8 correspondiente a la dimensión Relación con la autoridad, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 0.67 %, moderada en un 23.33 %, y solo el 76 % afirma que es alto.

3.1.9. Resultados descriptivos de las siete dimensiones de la Satisfacción laboral

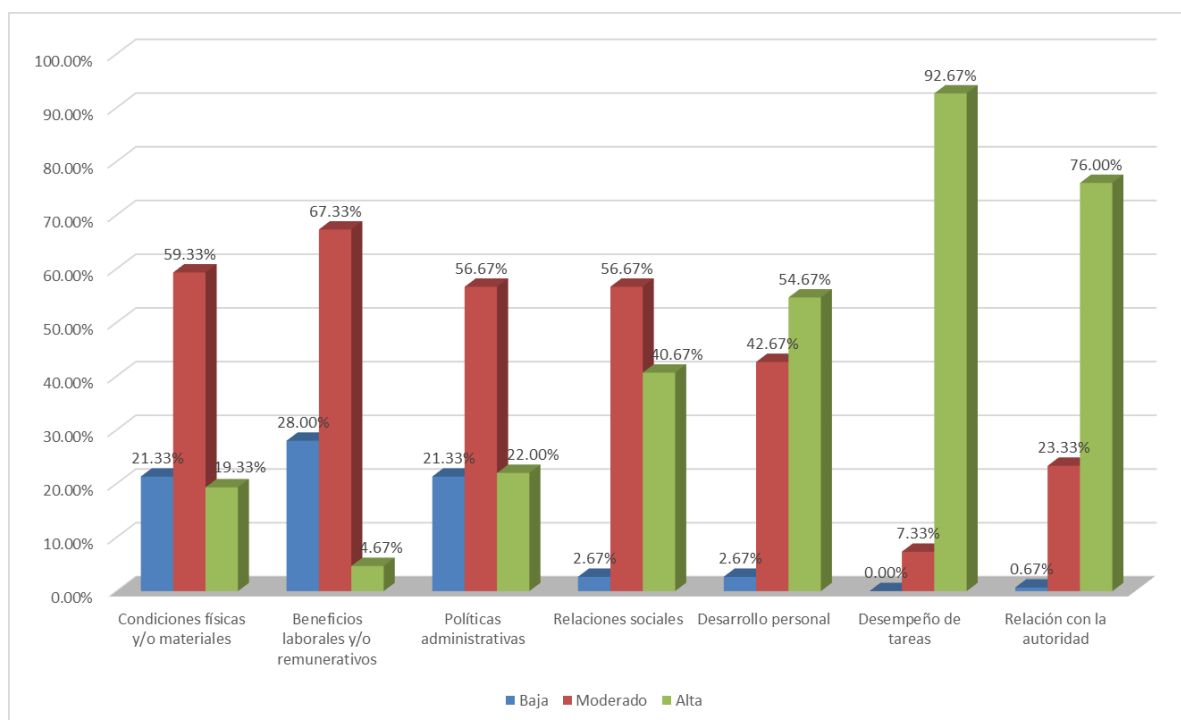


Figura 9: Nivel de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral

De acuerdo a los resultados mostrados en la figura 9 correspondiente a el nivel de satisfacción de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, se tiene la dimensión Desempeño de tareas muestra la más alta percepción alcanzando un 92.67%, mientras que la percepción más baja se verifica en la dimensión Beneficios laborales con un 28%.

IV. Discusión

1. Discusión de resultados

De acuerdo a lo investigado según el objetivo general que nos planteamos el cual señala determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, tenemos que los resultados fueron los obtenidos en la tabla 6 y figura 1 correspondiente a la variable satisfacción laboral, se tiene que el personal percibe la satisfacción como moderada en un 71.33 %, mientras que el 28.67 % considera que es alto, en ese sentido respecto a la satisfacción laboral se interpreta que los trabajadores perciben que la institución presenta de manera general una satisfacción laboral moderada lo cual está determinado por factores como las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales así como desarrollo personal principalmente para los trabajadores administrativos y asistenciales, es por lo cual se deduce que al fortalecer los factores antes mencionados contribuirá al aumento del nivel de percepción de satisfacción laboral de los trabajadores. Los resultados mostrados se acercan a la investigación realizada por Retamozo (2018), que realiza una investigación comparando la satisfacción laboral en dos centros de salud el cual concluye que el 80.6% y el 75% se encuentra nivel regular de satisfacción en el centro de salud 1 y 2 respectivamente. Estos resultados distan mucho de lo encontrado al respecto por De La Torre (2017) que encontró un 95.6% de trabajadores se siente insatisfecho, tal diferencia podríamos entender por cuanto se trató de un estudio comprendido por personal asistencial del hospital.

Los factores que determinan la consideración de un grupo de trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán perciba un alto nivel de satisfacción laboral está dado por los factores de relación con la autoridad y desempeño de tareas.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico que nos planteamos el cual señala Determinar el nivel de satisfacción en relación a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 7 y figura 2 correspondiente a la dimensión mencionada, se tiene que el personal percibe la

dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 59.33 %, y solo el 19.33 % afirma que es alto, este hallazgo permite demostrar que se debe potenciar la comodidad de los ambientes de trabajo, así como la distribución física del ambiente de trabajo para facilitar la realización de las tareas considerando que la percepción de la mayoría de trabajadores revela que se encuentra en un nivel moderado su satisfacción laboral respecto a la dimensión antes mencionada lo cual revela oportunidades de mejorar la infraestructura y equipos debiendo planificar la ejecución de proyectos que conlleven a superar las deficiencias presentadas en las condiciones físicas del ambiente laboral, considerando lo expuesto por Posada y Gonzales (2014) que mencionan que exponer a los trabajadores a factores de riesgo en el ambiente laboral y una deficiente o inadecuada organización del trabajo puede resultar en daños a la salud provenientes de enfermedades ocupacionales o de accidentes de trabajo.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico que nos planteamos el cual señala Determinar el nivel de satisfacción en relación a los Beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 8 y figura 3 correspondiente a la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, se tiene que el personal percibe la dimensión en un nivel bajo en 28 %, moderada en 67.33 %, y solo el 4.67 % afirma que es alto. La dimensión Beneficios laborales y/o remunerativas es la que menos aporta en el nivel determinado de la satisfacción laboral de los trabajadores siendo solo un 4.67% que considera un nivel alto de satisfacción, predominando el nivel moderado de satisfacción con un 67.33%, lo cual puede ser explicado por cuanto los trabajadores perciben que si bien lo que ganan puede cubrir algunas expectativas económicas, no llega a ser suficiente, siendo aceptable en un nivel moderado de satisfacción, se puede considerar que cada año a pesar de los cambios de gestión lo que implicaba cambio de directores y jefaturas, se hace entrega de Soporte de apoyo alimentario a los trabajadores que consiste en proporcionarles beneficios económicos para la compra de alimentación y contribuir de esa manera a mantenerlos saludables, por otro lado el hospital considerada la entrega de uniformes institucionales y de faena, siendo que por motivos de gestión en el año del presente estudio no se ha realizado entrega de los mismos, lo cual

puede generar cierta insatisfacción del personal a nivel laboral, razón por la cual se tiene en los resultados un considerable 28% de nivel bajo de satisfacción respecto a la dimensión que describimos. Este hallazgo se relaciona con los resultados de la investigación obtenidas por De La Torre (2017), siendo que respecto al nivel de satisfacción laboral en la dimensión Beneficios económicos se muestra que el 51.1% se encuentra satisfecho a nivel promedio, sin embargo difieren los resultados respecto a la percepción del nivel bajo de satisfacción que representa solo el 6.7% de los enfermeros del Hospital Víctor Larco Herrera.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico que nos planteamos el cual señala Determinar el nivel de satisfacción en relación a las Políticas administrativas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 9 y figura 4 correspondiente a la dimensión Políticas administrativas, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 22 % afirma que es alto. Predomina el nivel moderado de satisfacción en relación a la dimensión Políticas administrativas lo que explica la necesidad de reformulación de planes de acción respecto a horarios, reconocimientos de horas extras, programación de turnos en vista que solo el 22% de trabajadores percibe un nivel alto de satisfacción al respecto, sin embargo es probables que la flexibilidad en cuanto a los horarios de la mayoría de jefaturas se ven representadas a través del 22% de trabajadores que perciben un nivel alto de satisfacción respecto a la dimensión Políticas administrativas, a diferencia de lo que encuentra Rodriguez y Rodriguez (2013) en su investigación que señala el 57.9% del personal percibe un nivel alto de satisfacción laboral y argumenta puede deberse a facilidades de horarios laborales y a incentivos por producción laboral por cuanto los directivos se encuentran realizando algunas correcciones en el nosocomio.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico que nos planteamos el cual señala Determinar el nivel de satisfacción referente a las Relaciones sociales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 10 y figura 5 correspondiente a

la dimensión Relaciones sociales, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 40.67 % afirma que es alto. Si bien existe un porcentaje bajo del 2.67% que percibe la satisfacción en relación a la dimensión Relaciones sociales resulta necesario fortalecer las relaciones entre los compañeros de trabajo directos e indirectos, es decir trabajadores que laboran en un área respectiva así como entre áreas diversas, como lo señala la gestión por procesos, para cumplir con los objetivos planteados por la Entidad. Potenciar las relaciones sociales favorece el desempeño laboral, con lo cual se viabiliza la ejecución de las actividades necesarias a nivel laboral, siendo la disposición que tengan las personas para contribuir a lograr los objetivos institucionales desde su puesto de trabajo, este hallazgo se refuerza con Calzón (2016) que concluye la presencia de un nivel medio de satisfacción de equipos multidisciplinarios en un hospital de Asturias, resaltando que señala que la influencia del factor relaciones interpersonales corresponde a la mayor valoración de 3.56 siendo el máximo 5, lo cual demuestra la influencia existente del factor en la satisfacción laboral, así como podemos deducir la satisfacción media con tendencia alta como resultado de su investigación en cuanto a relaciones interpersonales con los compañeros.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico que nos planteamos el cual señala Determinar el nivel de satisfacción en relación al Desarrollo personal de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 11 y figura 6 correspondiente a la dimensión Desarrollo personal, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67%, moderada en un 42.67 %, y solo el 54.67 % afirma que es alto. Si bien existe un porcentaje bajo del 2.67% que percibe la satisfacción en relación a la dimensión Desarrollo personal resulta necesario potenciar el crecimiento personal con el fin de impulsar el desarrollo de habilidades, motivar a los colaboradores de tal forma que influyan en el ámbito laboral, lo cual viene realizando la Entidad mediante charlas y actividades extra laborales, sin embargo existe ausencia en los mencionados eventos se realizan en días y horarios que probablemente los trabajadores cuentan con carga laboral alta, tanto a nivel asistencial como administrativo, siendo esta dimensión una factor personal, según la conclusión de Figueroa (2014) muestra que este tipo de

factores influyen en un 32% de la satisfacción de su muestra, asimismo Sanín y Salanova (2014) obtienen resultados que muestran asociación positiva y directa entre la satisfacción laboral y la flexibilidad y apertura al cambio.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico que nos planteamos el cual señala Determinar el nivel de satisfacción en relación al Desempeño de tareas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 12 y figura 7 correspondiente a la dimensión Desempeño de tareas, se tiene que el personal percibe la dimensión como moderada en un 7.33 %, mientras que el 92.67 % afirma que es alto, asimismo se observa que el nivel de satisfacción bajo es 0, lo cual nos da una idea de que no existe total insatisfacción de los trabajadores, al contrario el alto porcentaje de nivel de satisfacción como lo es 92,67% indica la alta satisfacción en referencia a la dimensión mencionada lo cual puede dar indicio que los trabajadores les gusta y se sienten útiles en la labor que realizan en su puesto de trabajo, sintiéndose complacidos y percibiendo que es de gran importancia la labor encomendada a los mismos. Este factor ha tenido mayor relevancia en cuanto al alto nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores administrativos y asistenciales, por el contrario en su investigación De la Torre (2017) muestra que el 95.6% de trabajadores se encuentra muy insatisfecho en relación a significación de tareas, por lo cual se puede deducir que los enfermeros del mencionado estudio no sienten que su trabajo sea importante tan importante como el de su supervisor.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico que nos planteamos el cual señala Determinar el nivel de satisfacción en relación al Relación con la autoridad de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, de acuerdo a los resultados obtenidos de la tabla 13 y figura 8 correspondiente a la dimensión Relación con la autoridad, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 0.67 %, moderada en un 23.33 %, y solo el 76 % afirma que es alto, asimismo se observa que el nivel de satisfacción bajo es 0, lo cual nos da una idea de que no existe total insatisfacción de los trabajadores, al contrario el alto porcentaje de nivel de satisfacción como es 76% indica la alta satisfacción en referencia a las dimensión en mención, lo cual puede dar indicio

que las autoridades de turno son comprensivos, cordiales y valoran el esfuerzo de los trabajadores. Siendo una de las dimensiones con mayor porcentaje de alta satisfacción respecto a las siete en estudio. Este factor ha mostrado tener impacto importante sobre el nivel general de la satisfacción laboral determinada tal como lo menciona Figueroa (2014) en su investigación que indica que el factor relación con los superiores es uno de los cuales influye directamente en la satisfacción laboral de los policías.

V. Conclusiones

- Primera:** Los resultados obtenidos correspondiente a la variable satisfacción laboral, se tiene que el personal percibe la satisfacción como moderada en un 71.33 %, mientras que el 28.67 % afirma que es alto.
- Segunda:** Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Condiciones físicas y/o materiales, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 59.33 %, y solo el 19.33 % afirma que es alto.
- Tercera:** Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 28 %, moderada en un 67.33 %, y solo el 4.67 % afirma que es alto.
- Cuarta:** Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Políticas administrativas, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 22 % afirma que es alto.
- Quinta:** Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Relaciones sociales, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 40.67 % afirma que es alto.
- Sexta:** Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Desarrollo personal, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67 %, moderada en un 42.67 %, y solo el 54.67 % afirma que es alto.
- Séptima:** Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Desempeño de tareas, se tiene que el personal percibe la dimensión como moderada en un 7.33 %, mientras que el 92.67 % afirma que es alto.

Octava: Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Relación con la autoridad, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 0.67 %, moderada en un 23.33 %, y solo el 76 % afirma que es alto.

VI. Recomendaciones

- Primera:** Se plantea la necesidad de la medición de la satisfacción laboral de los trabajadores en forma periódica con el fin de realizar las intervenciones necesarias lo cual contribuirá con la mejora del desenvolvimiento laboral de los trabajadores siendo los usuarios de los servicios beneficiados indirectamente con las acciones que tomen los directivos.
- Segunda:** Mejora de condiciones físicas como mobiliario ergonómico, ventilación, así como reforzamiento de áreas vulnerables ante un evento fortuito, para lo cual se requiere la gestión eficiente de las áreas administrativas para obtener el presupuesto, de ser necesario considerarlo como proyecto de inversión así como la gestión logística requerida para la adquisición de bienes o contratación de servicios necesarios para dar viabilidad a las mencionadas mejoras.
- Tercera:** Promover la participación activa de los empleados en sus puestos laborales, mediante reconocimiento del esfuerzo que pone cada uno de ellos a través de premiaciones o felicitaciones que permitan que mantengan la actitud positiva, se sientan con motivación en las labores cotidianas, asimismo sienten el aprecio de la institución hacia el trabajo que realizan desde el puesto que se encuentren.
- Cuarta:** Continuar con la programación de actividades sean charlas, taller o curso que contribuyan con el desarrollo personal de los trabajadores de la Entidad, las cuales deberían ser coordinadas con los jefes de cada una de las áreas para que el personal a su cargo pueda asistir en forma obligatoria, dándoles las facilidades para la asistencia a las actividades realizadas.

VII. Referencias

- Alfaro, R., Leyton, S., Meza, A., & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades* (Tesis de maestría), Pontificia Universidad Católica del Perú: Centrum, Surco, Lima-Perú.
- Anaya De la cruz, N. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas del Distrito de Santillana. Huanta, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Arrese Igor, H. O. (2009). *La teoría del reconocimiento de Axel Honneth como un enfoque alternativo al cartesianismo*, Ponencia, II Congreso Internacional de Investigación de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional de La Plata (La Plata, 2009).
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Editorial. Thomson-Paraninfo.
- Bobbio L, Ramos W. *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiología, 2010; 14 (2): 133-138.
- Calderón, N. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú
- Calzón, M. (2016). *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extra hospitalarias en Asturias*. Universidad de Oviedo, España
- Campos, R. (2016). *Nivel de satisfacción laboral en los trabajadores de una empresa agrícola. Distrito de Íllimo, 2016*. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Juan Mejía Baca, Lambayeque. Recuperado de: http://repositorio.umb.edu.pe/bitstream/UMB/65/1/Campos_Rosa_Tesis_PS.pdf

- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- De La Torre, M. (2017). *Niveles de autoestima y satisfacción laboral en los enfermeros del hospital "Víctor Larco Herrera" Lima-Perú, 2016* (tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú
- Fernández, I., Villagrasa, J., Gamo, F., Vásquez, J., Cruz, E., Aguirre, V. & Andradas, V. (1995). *Estudio de la Satisfacción Laboral y sus determinantes en los trabajadores sanitarios en un área de Madrid*. *Revista Española de Salud Pública*. Recuperado de:
http://www.msc.es/biblioPublic/publicaciones/recursos_propios/resp/revisita_cdrom/VOL69/69_6_487.pdf
- Figueroa, C. (2014). *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*. Recuperado de:
<http://www.suagm.edu/utdoctoral/pdfs/Disertaciones-2014/CFiguroa.pdf>
- García, J., Llovera N. (2017). *Relación del clima organizacional con la satisfacción laboral de los colaboradores de la empresa MSA Automotriz S.A.C. - Cajamarca 2017*. Universidad Privada del Norte.
- Giraldo K. (2017). *Reconocimiento*. Recuperado de:
<https://www.kathegiraldo.com/reconocimiento/>
- Hacker W.(1994). *Action theory and occupational psychology*. Alemania: Ther German Journal of Psychology.
- Hernández, R. Fernández, C. y Bautista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (5 ed.) México: McGraw-Hill
- Herzberg, F.(1968). *How do you Motivate Employees?* Harvard Business Review, 87-96

- Locke, E. A. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Márquez, M. (2002). *Satisfacción Laboral*. Recuperado de:
<http://www.gestiopolis.com/recursos/documentos/fulldocs/rrhh/satlab.htm>
- Muchinsky, P. M. (2002). *Psicología Aplicada al Trabajo. Una introducción a la Psicología Industrial y Organizacional*. Barcelona: Desclee de Brouwer.
- Nieto, C. (2014). *Los efectos del trabajo con personas mayores dependientes institucionalizadas*. Recuperado de:
https://books.google.com.pe/books?id=a85qBAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=Los+efectos+del+trabajo+con+personas+mayores+dependientes+institucionalizadas&hl=es&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Los%20efectos%20del%20trabajo%20con%20personas%20mayores%20dependientes%20institucionalizadas&f=false
- Pablos, M (2016). *Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz (Tesis doctoral)*. Universidad de Extremadura. Recuperado de:
http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/4385/TDUEX_2016_Pablos_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1, Lima: Fac. Psicología URP.
- Palma, S (2001). *Factores de Satisfacción Laboral*. Revista Debates N ° 3, Lima. Instituto de Ciencias y Tecnología. URP.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.

- Posada, M., & Gonzales M. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente, módulo cinco, Condiciones de trabajo decente. Organización Internacional del Trabajo. Argentina.*
- Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed). México: Prentice Hall Pearson.
- Rodriguez, M., & Rodriguez M. (2013). *Liderazgo del funcionario y satisfacción laboral según personal administrativo y asistencial del hospital Víctor Larco Herrera - 2013* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú
- Salessi, S. (2014). *Satisfacción laboral: acerca de su conceptualización, medición y estado actual del arte [en línea], Revista de Psicología*, Recuperado de:
<http://bibliotecadigital.uca.edu.ar/repositorio/revistas/satisfaccion-laboral-acerca-conceptualizacion.pdf>
- Sanín, J. & Salanova, M. (2014) *Satisfacción laboral: el camino entre el crecimiento psicológico y el desempeño laboral en empresas colombianas industriales y de servicios*. Universitas Psychologica. Recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64730432009>
- Taípe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal : 2013.*

Van Scotter, J. (2000), Relación de tarea y performance contextual, satisfacción laboral, afectiva. Revista de Recursos Humanos.

Warr,P., Cook, J., & Wall, T. (1979). *Scales for the Measurement of Some Work Attitudes and Aspects of Psychological Well-Being* [Escala para la medición de algunas actitudes hacia el trabajo y aspectos del bienestar psicológico]. Journal of Occupational Psychology, 52, 129-148

Anexos

Anexo 1. Artículo científico



**Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital
Hermilio Valdizan, Lima - 2018**

AUTORA:

Br. Cinthia Anali Grandez Mendoza

**Escuela de Postgrado
Universidad César Vallejo Filial Lima**

Resumen

El objetivo del presente estudio es determinar la percepción del nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018 en atención a las dimensiones obtenidas en el proceso de la investigación.

Esta investigación fue de diseño descriptivo, no experimental, transeccional de tipo básica, la muestra estuvo conformada por 150 trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, siendo una muestra intencionada no probabilística, la recolección de los datos se realizó a través de un cuestionario mediante la técnica de la encuesta y para ello se llevó a cabo la fiabilidad y validez del instrumento, resultando recomendable su aplicación ($\alpha = 0.857$).

Los resultados generales obtenidos respecto a la variable satisfacción laboral, se ha demostrado que existe un grado o nivel "moderado" (71.33%) lo que nos indica que los trabajadores encuestados (150) no alcanzan un grado o nivel de satisfacción alta. Es importante señalar que el estudio de satisfacción laboral es un diagnóstico que permite que el personal pueda opinar, participar, tener voz, es decir que sea escuchado y que exprese como se siente para que se pueda trabajar las áreas en la que existe oportunidad de mejora. Es valioso investigar este tema que puede concluir en pequeños cambios que pueden aportar al desarrollo de la institución.

Palabras claves: Satisfacción laboral, beneficios laborales, desarrollo personal, desempeño de tareas, relación con la autoridad

Abstract

The objective of the present study is to determine the perception of the level of job satisfaction of the workers of the Hermilio Valdizan Hospital, Lima - 2018, according to the dimensions obtained in the research process.

This research was of a descriptive, not experimental, transeccional design of basic type, the sample consisted of 150 workers of the Hermilio Valdizan Hospital, being an intentional non-probabilistic sample, the data collection was done through a questionnaire using the technique of the survey and for this the reliability and validity of the instrument was carried out, its application being recommended ($\alpha = 0.857$).

The general results obtained with respect to the labor satisfaction variable, it has been demonstrated that there is a "moderate" degree or level (71.33%) which indicates that the workers surveyed (150) do not reach a high degree or level of satisfaction. It is important to note that the study of job satisfaction is a diagnosis that allows the staff to have an opinion, participate, have a voice, that is, be heard and express how you feel so that you can work in areas where there is an opportunity for improvement. It is valuable to investigate this topic that can conclude in small changes that can contribute to the development of the institution.

Keyword: Job satisfaction, job satisfaction, work benefits, personal development, performance of tasks, relationship with the authority

Introducción

La satisfacción laboral de los trabajadores en cualquier tipo de organización sea del sector privado así como público, trabajadores de los órganos de línea, órganos de apoyo u órganos de asesoramiento, influirá en la atención que ofrezcan tanto a los compañeros de trabajo como a personas externas como pacientes, proveedores.

En ese contexto, resulta importante conocer la actitud de los trabajadores sea personal asistencial o administrativo, en relación al trabajo con la finalidad de que los directivos de las organizaciones intervengan de tal forma puedan corregir situaciones deficientes y así mejorar la satisfacción de los trabajadores, es decir que repercutan positivamente, considerando que los mencionados miembros pertenecientes a las organizaciones públicas o privadas pasan una parte sustancial de su vida en el trabajo y en el caso especialmente de los trabajadores de los órganos de línea mantienen contacto directo con los usuarios finales, lo cual tiene influencia en la calidad del servicio que se brindan en las instituciones a la que pertenecen.

Antecedentes internacionales

Calzón (2016) investigó respecto a la *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinarios de salud en urgencias extra hospitalarias en Asturias*, concluye la presencia de un nivel medio de satisfacción, se requiere una mejor gestión de la organización.

Figueroa (2014) en su investigación acerca de *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*, demostró que a medida que aumenta la desmotivación se ve reducida la satisfacción laboral. La comunicación, relación con sus superiores y reconocimientos de méritos son las variables que tiene más influencia en la satisfacción laboral.

Antecedentes Nacionales

Retamozo (2018) cuya investigación titulada *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima – 2018*, respecto a la variable satisfacción laboral determinan que el 80.6% y el 75% se encuentra nivel regular de satisfacción en el centro de salud 1 y 2 respectivamente.

Calderón (2017) estudio de investigación titulado *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017*, respecto a la satisfacción laboral determinan que 24.1% de los colaboradores considera que existe un nivel bueno de satisfacción, así como el 75.3% percibe un nivel “bajo” de satisfacción y un 24.7% que es “regular”, lo que indica una predominancia de insatisfacción laboral percibida por los colaboradores de la mencionada entidad del Estado.

De La Torre (2017) cuya investigación titulada *Niveles de autoestima y satisfacción laboral en los enfermeros del hospital "Víctor Larco Herrera" Lima-Perú, 2016*, respecto a la variable satisfacción laboral que el 95.6% de trabajadores se encuentran insatisfechos, siendo que en la dimensión Beneficios económicos se muestra que el 51.1% se encuentra satisfecho a nivel promedio muy cercano el 42.2% se encuentra satisfecho, solo un 6.7 % se encuentra insatisfecho.

Rodriguez y Rodriguez (2013) en su investigación titulada *Liderazgo del funcionario y satisfacción laboral según personal administrativo y asistencial del hospital Víctor Larco Herrera – 2013*, encontró que en relación a la satisfacción laboral determinan que 57.9% del personal considera un nivel alto de satisfacción, el cual argumenta puede deberse a facilidades de horarios laborales y a incentivos por producción laboral por cuanto los directivos se encuentran realizando algunas correcciones en el nosocomio.

Teorías relacionadas a la satisfacción laboral

Si bien la conceptualización de la satisfacción laboral aceptada en forma unánime no existe, cada autor maneja una definición que en algunos aspectos guarda relación. Robbins (2009), define la satisfacción laboral como un sentimiento positivo respecto del trabajo propio resultante de la revisión de algunos aspectos, menciona que una revisión de 300 estudios sugirió que correlación intensa existente en el aspecto laboral entre la satisfacción y el desempeño, lo cual puede ser generalizado a contextos internacionales. Para Palma (1999), la satisfacción laboral es la disposición o tendencia relativamente estable hacia el trabajo, que se basa en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia en el ambiente laboral.

Palma (1999) considera siete factores que determinan la satisfacción laboral en función al análisis tanto estadístico como cualitativo realizado para la “Escala de satisfacción Laboral SL-SPC, los cuales se detallan a continuación:

Respecto a Condiciones físicas y/o materiales, Robbins (2009) señala el interés de los trabajadores de su ambiente laboral que les facilite realizar sus labores y les permita sentir bienestar. Palma (1999), define al término condiciones de trabajo como la evaluación del trabajo en función de la existencia o disponibilidad de elementos y disposiciones normativas que regulan la actividad laboral, las cuales facilitaran el desenvolvimiento de los trabajadores o dificultaran su tarea.

Respecto a Beneficios laborales y/o remunerativos, para Werther y Davis (2003) refieren que los reconocimientos que reciben los empleados a cambio de su trabajo vienen a ser las compensaciones, las cuales incluyen salarios, incentivos y beneficios. Según Palma (1999) el término Beneficios Económicos hace referencia a la disposición al trabajo en función de aspectos remunerativos o incentivos económicos como producto del esfuerzo en la tarea asignada.

Respecto a Políticas administrativas, según Palma (1999) define al término Políticas Administrativas como el grado de acuerdo del empleador con el empleado en referencia a los lineamientos o normas institucionales que buscan regular la relación laboral y asociada

directamente con el trabajador. Se refiere a los lineamientos internos propios de las Entidades, normas que rigen para todo el personal sea jefes o empleados. Pudiendo regular horarios, turnos, consideraciones para que realice sus labores en el puesto.

Respecto a Relaciones sociales, según Robbins (1999) en su Teoría de los Buenos Compañeros, menciona que la necesidad de interacción social es cubierta por el trabajo para la mayor parte de empleados, así se ve relacionado recibir el apoyo de compañeros amigables con mayor satisfacción laboral. Asimismo, Chiavenato (2000) señala que la interrelación del personal genera un incremento de confiabilidad de liderazgo así como la unión de sus miembros. Para Palma (1999) viene a ser el nivel de complacencia frente a la interrelación con otros miembros de la organización con quien se comparte las actividades laborales cotidianas.

Respecto a Desarrollo personal, Robbins (1999) citado en Herrera (2009) hace referencia a que un factor importante que incluye en la satisfacción laboral viene a ser que el individuo considere que su trabajo representa un desafío para su mente, es decir que los trabajadores prefieren el empleo que permita el uso de sus facultades y capacidades, siendo que provoca aburrimiento en caso tengan muy poco desafío a diferencia que sentirán placer y satisfacción en caso el reto sea moderado. Para Palma (1999) viene a ser la oportunidad con que cuenta el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.

Respecto a Desempeño de tareas, Chiavenato (2000) define el desempeño laboral como las acciones o comportamientos observados en los trabajadores que son relevantes en el logro de los objetivos de las instituciones donde laboran, reconociendo como una de las principales fortalezas al buen desempeño dentro de una organización. Palma (1999) sostiene que es la valoración con la que asocia el trabajador sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

Respecto a Relación con la autoridad, Robbins (1999), afirma que el comportamiento del jefe resulta uno de los factores más importantes conducentes a la satisfacción laboral. Para Palma (1999) viene a ser la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades cotidianas.

Siendo planteado el problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?, cuyo objetivo general es determinar el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima – 2018, así como los objetivos específicos resulta determinar el nivel de satisfacción de cada una de las dimensiones analizadas de la satisfacción laboral.

Desde la perspectiva del desarrollo organizacional, la investigación de la satisfacción laboral resulta importante en todo tipo de organización, siendo que en el campo del sector público no existe un estudio especializado sin embargo resulta aplicable los instrumentos ya existentes con el fin de una detección gruesa de la satisfacción laboral, los resultados del estudio de investigación permite valorar factores que componen la variable en estudio que sirve de insumo para que los directivos tomen acciones en relación al panorama que se presente.

Metodología

El diseño del estudio de investigación es descriptivo no experimental, transeccional de tipo básico, cuyo enfoque fue cuantitativo, la población está conformada por 613 trabajadores del hospital Hermilio Valdizan, de modalidad nombrado y CAS, a razón de 30% y 70% respectivamente.

Siendo una muestra intencionada no probabilística, considerando 45 trabajadores asistenciales y 105 trabajadores administrativos que corresponde a la proporción real existente en la población, siendo un total de 150 trabajadores, habiéndose cautelado que los trabajadores encuestados tienen un tiempo mínimo de trabajo en el hospital de tres (3) años. El recojo de datos se realizó con la técnica de encuesta con el instrumento de Cuestionario utilizando la Escala de Satisfacción Laboral SL-SPC elaborado por Sonia Palma Carrillo (2005) que corresponde a la teoría elegida para el presente estudio. El mencionado cuestionario está compuesto por treinta y seis ítems dividido en siete factores o dimensiones. Dimensión I: Condiciones físicas y/o materiales, dimensión II: Beneficios laborales y/o remunerativos, dimensión III: Políticas administrativas, dimensión IV: Relaciones sociales, dimensión V: Desarrollo personal, dimensión VI: Desempeño de tareas, dimensión VII: Relación con la autoridad, para lo cual se utilizó la escala Likert de Totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indeciso, de acuerdo y totalmente de acuerdo siendo la valoración dependiendo de las preguntas positivas o negativas de 1 a 5 o de 5 a 1 respectivamente. Los niveles de baremos son: bajo, moderado y alto. Para analizar los datos obtenidos de la variable satisfacción laboral de trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, se tabularon utilizando el programa SPSS Statistics v.22 de la IBM. Para la validación del instrumento de la presente investigación se empleó la técnica denominada juicio de expertos (crítica de jueces), el cual fue puesto a consideración de tres expertos que lo consideran aplicable, encontrando pertinencia, relevancia y claridad correspondiente al objetivo del estudio. Para la validación de la confiabilidad del instrumento de la variable satisfacción laboral se utilizó la prueba de fiabilidad por el coeficiente de Alpha de Cronbach, siendo el resultado igual a 0.857 para los 36 ítems del cuestionario, lo que demuestra que el instrumento permite recabar información coherente y consistente.

Resultados

De los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 28 %, moderada en un 67.33 %, y solo el 4.67 % afirma que es alto. Respecto a los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Políticas administrativas, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 22 % afirma que es alto. De los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Relaciones sociales, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 40.67 % afirma que es alto. Respecto a los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Desarrollo personal, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67 %, moderada en un 42.67 %, y solo el 54.67 % afirma que es alto. De los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Desempeño de tareas, se tiene que

el personal percibe la dimensión como moderada en un 7.33 %, mientras que el 92.67 % afirma que es alto. Respecto a los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Relación con la autoridad, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 0.67 %, moderada en un 23.33 %, y solo el 76 % afirma que es alto. De acuerdo a los resultados correspondiente a el nivel de satisfacción de las dimensiones de la variable Satisfacción laboral, se tiene la dimensión Desempeño de tareas muestra la más alta percepción alcanzando un 92.67%, mientras que la percepción más baja se verifica en la dimensión Beneficios laborales con un 28%.

Discusión

De acuerdo a lo investigado según el objetivo general que nos planteamos el cual señala determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, tenemos que los resultados correspondiente a la variable satisfacción laboral, el personal percibe la satisfacción como moderada en un 71.33 %, mientras que el 28.67 % considera que es alto, en ese sentido respecto a la satisfacción laboral se interpreta que los trabajadores perciben que la institución presenta de manera general una satisfacción laboral moderada. Los resultados mostrados se acercan a la investigación realizada por Retamozo (2018), que realiza una investigación comparando la satisfacción laboral en dos centros de salud el cual concluye que el 80.6% y el 75% se encuentra nivel regular de satisfacción en el centro de salud 1 y 2 respectivamente. Estos resultados distan mucho de lo encontrado al respecto por De La Torre (2017) que encontró un 95.6% de trabajadores se siente insatisfecho, tal diferencia podríamos entender por cuanto se trató de un estudio comprendido por personal asistencial del hospital.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico determinar el nivel de satisfacción en relación a las condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 59.33 %, y solo el 19.33 % afirma que es alto, este hallazgo permite demostrar que se debe potenciar la comodidad de los ambientes de trabajo, así como la distribución física del ambiente de trabajo para facilitar la realización de las tareas considerando que la percepción de la mayoría de trabajadores revela que se encuentra en un nivel moderado su satisfacción laboral respecto a la dimensión antes mencionada, considerando lo expuesto por Posada y Gonzales (2014) que mencionan que exponer a los trabajadores a factores de riesgo en el ambiente laboral y una deficiente o inadecuada organización del trabajo puede resultar en daños a la salud provenientes de enfermedades ocupacionales o de accidentes de trabajo.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico determinar el nivel de satisfacción en relación a los Beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, se tiene que el personal percibe la dimensión en un nivel bajo en 28 %, moderada en 67.33 %, y solo el 4.67 % afirma que es alto. La dimensión Beneficios laborales y/o remunerativas es la que menos aporta en el nivel determinado de la satisfacción laboral de los trabajadores siendo

solo un 4.67% que considera un nivel alto de satisfacción, predominando el nivel moderado de satisfacción con un 67.33%, lo cual puede ser explicado por cuanto los trabajadores perciben que si bien lo que ganan puede cubrir algunas expectativas económicas, no llega a ser suficiente, siendo aceptable en un nivel moderado de satisfacción, este hallazgo se relaciona con los resultados de la investigación obtenida por De La Torre (2017), siendo que respecto al nivel de satisfacción laboral en la dimensión Beneficios económicos se muestra que el 51.1% se encuentra satisfecho a nivel promedio, sin embargo difieren los resultados respecto a la percepción del nivel bajo de satisfacción que representa solo el 6.7% de los enfermeros del Hospital Victor Larco Herrera.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico determinar el nivel de satisfacción en relación a las Políticas administrativas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 22 % afirma que es alto. Predomina el nivel moderado de satisfacción en relación a la dimensión Políticas administrativas lo que explica la necesidad de reformulación de planes de acción respecto a horarios, reconocimientos de horas extras, programación de turnos en vista que solo el 22% de trabajadores percibe un nivel alto de satisfacción al respecto, sin embargo es probables que la flexibilidad en cuanto a los horarios de la mayoría de jefaturas se ven representadas a través del 22% de trabajadores que perciben un nivel alto de satisfacción respecto a la dimensión Políticas administrativas, a diferencia de lo que encuentra Rodriguez y Rodriguez (2013) en su investigación que señala el 57.9% del personal percibe un nivel alto de satisfacción laboral y argumenta puede deberse a facilidades de horarios laborales y a incentivos por producción laboral por cuanto los directivos se encuentran realizando algunas correcciones en el nosocomio.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico determinar el nivel de satisfacción referente a las Relaciones sociales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67 %, moderada en un 56.67 %, y solo el 40.67 % afirma que es alto. Si bien existe un porcentaje bajo del 2.67% que percibe la satisfacción en relación a la dimensión Relaciones sociales resulta necesario fortalecer las relaciones entre los compañeros de trabajo directos e indirectos, es decir trabajadores que laboran en un área respectiva así como entre áreas diversas, este hallazgo se refuerza con Calzón (2016) que concluye la presencia de un nivel medio de satisfacción de equipos multidisciplinarios en un hospital de Asturias, resaltando que señala que la influencia del factor relaciones interpersonales corresponde a la mayor valoración de 3.56 siendo el máximo 5, lo cual demuestra la influencia existente del factor en la satisfacción laboral, así como podemos deducir la satisfacción media con tendencia alta como resultado de su investigación en cuanto a relaciones interpersonales con los compañeros.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico determinar el nivel de satisfacción en relación al Desarrollo personal de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67%, moderada en un 42.67 %, y solo el 54.67 % afirma que es alto. Si bien existe un porcentaje bajo del 2.67% que percibe la satisfacción en

relación a la dimensión Desarrollo personal resulta necesario potenciar el crecimiento personal con el fin de impulsar el desarrollo de habilidades, motivar a los colaboradores de tal forma que influyan en el ámbito laboral, según la conclusión de Figueroa (2014) muestra que este tipo de factores influyen en un 32% de la satisfacción de su muestra, asimismo Sanín y Salanova (2014) obtienen resultados que muestran asociación positiva y directa entre la satisfacción laboral y la flexibilidad y apertura al cambio.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico determinar el nivel de satisfacción en relación al Desempeño de tareas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, se tiene que el personal percibe la dimensión como moderada en un 7.33 %, mientras que el 92.67 % afirma que es alto, asimismo se observa que el nivel de satisfacción bajo es 0, lo cual nos da una idea de que no existe total insatisfacción de los trabajadores, al contrario el alto porcentaje de nivel de satisfacción como lo es 92,67% indica la alta satisfacción en referencia a la dimensión mencionada lo cual puede dar indicio que los trabajadores les gusta y se sienten útiles en la labor que realizan en su puesto de trabajo, sintiéndose complacidos y percibiendo que es de gran importancia la labor encomendada a los mismos. Este factor ha tenido mayor relevancia en cuanto al alto nivel de satisfacción laboral que presentan los trabajadores administrativos y asistenciales, por el contrario en su investigación De la Torre (2017) muestra que el 95.6% de trabajadores se encuentra muy insatisfecho en relación a significación de tareas, por lo cual se puede deducir que los enfermeros del mencionado estudio no sienten que su trabajo sea importante tan importante como el de su supervisor.

De acuerdo a lo investigado según el objetivo específico determinar el nivel de satisfacción en relación al Relación con la autoridad de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 0.67 %, moderada en un 23.33 %, y solo el 76 % afirma que es alto, asimismo se observa que el nivel de satisfacción bajo es 0, lo cual nos da una idea de que no existe total insatisfacción de los trabajadores, al contrario el alto porcentaje de nivel de satisfacción como es 76% indica la alta satisfacción en referencia a las dimensión en mención, lo cual puede dar indicio que las autoridades de turno son comprensivos, cordiales y valoran el esfuerzo de los trabajadores. Siendo una de las dimensiones con mayor porcentaje de alta satisfacción respecto a las siete en estudio. Este factor ha mostrado tener impacto importante sobre el nivel general de la satisfacción laboral determinada tal como lo menciona Figueroa (2014) en su investigación que indica que el factor relación con los superiores es uno de los cuales influye directamente en la satisfacción laboral de los policías.

Conclusiones

Primera: Los resultados obtenidos correspondiente a la variable satisfacción laboral, se tiene que el personal percibe la satisfacción como moderada en un 71.33 %, mientras que el 28.67 % afirma que es alto.

Segunda: Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Condiciones físicas y/o materiales, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33 %, moderada en un 59.33 %, y solo el 19.33 % afirma que es alto.

Tercera: Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Beneficios laborales y/o remunerativos, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 28%, moderada en un 67.33%, y solo el 4.67% afirma que es alto.

Cuarta: Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Políticas administrativas, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 21.33%, moderada en un 56.67%, y solo el 22% afirma que es alto.

Quinta: Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Relaciones sociales, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67%, moderada en un 56.67%, y solo el 40.67 % afirma que es alto.

Sexta: Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Desarrollo personal, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 2.67%, moderada en un 42.67%, y solo el 54.67 % afirma que es alto.

Séptima: Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Desempeño de tareas, se tiene que el personal percibe la dimensión como moderada en un 7.33%, mientras que el 92.67 % afirma que es alto.

Octava: Los resultados obtenidos correspondiente a la dimensión Relación con la autoridad, se tiene que el personal percibe la dimensión baja en un 0.67%, moderada en un 23.33%, y solo el 76% afirma que es alto.

Referencias

- Anaya De la cruz, N. (2018). *Cultura organizacional y satisfacción laboral en docentes de las instituciones educativas del Distrito de Santillana. Huanta, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Bittel, L. (2000). *Administración de Personal*. Editorial. Thomson-Paraninfo.
- Bobbio L, Ramos W. *Satisfacción laboral y factores asociados en personal asistencial médico y no médico de un hospital nacional de Lima-Perú*. Revista Peruana de Epidemiología, 2010; 14 (2): 133-138.
- Calderón, N. (2017). *Clima organizacional y satisfacción laboral en la Intendencia Nacional de Sistemas de Información de SUNAT, 2017* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.

- Calzón, M. (2016). *Satisfacción de la vida laboral en equipos multidisciplinares de salud en urgencias extra hospitalarias en Asturias*. Universidad de Oviedo, España.
- Chiavenato I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Colombia: McGraw-Hill.
- De La Torre, M. (2017). *Niveles de autoestima y satisfacción laboral en los enfermeros del hospital "Víctor Larco Herrera" Lima-Perú, 2016* (tesis de maestría). Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima – Perú.
- Figuerola, C. (2014). *Antecedentes y consecuencias de la satisfacción laboral en organizaciones estresantes: el caso de la policía de Puerto Rico*. Recuperado de: <http://www.suagm.edu/utdoctoral/pdfs/Disertaciones-2014/CFiguerola.pdf>
- Locke, E. A. (1976). *The nature and consequences of job satisfaction*. *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*, pp. 1.297-1.349. Chicago: Rand McNally College Publishing Co.
- Pablos, M (2016). *Satisfacción laboral de las enfermeras de los Hospitales Públicos de Badajoz (Tesis doctoral)*. Universidad de Extremadura. Recuperado de: http://dehesa.unex.es/bitstream/handle/10662/4385/TDUEX_2016_Pablos_Gonzalez.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Palma, S. (1999). *Elaboración y Validación de una Escala de Satisfacción Laboral en trabajadores de Lima Metropolitana*. Revista Teoría e Investigación en Psicología, Vol. IX, N° 1, Lima: Fac. Psicología URP.
- Palma, S (2001). *Factores de Satisfacción Laboral*. Revista Debates N ° 3, Lima. Instituto de Ciencias y Tecnología. URP.
- Palma, S. (2005). *Escala de Satisfacción Laboral (SL-SPC)*. Manual. Lima, Perú: Editora y Comercializadora CARTOLAN EIRL.
- Retamozo, A. (2018). *Satisfacción laboral en trabajadores de dos centros de salud del distrito del Rímac, Lima-2018* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú.
- Robbins, S. (1998). *Fundamentos del Comportamiento Organizacional*. México: Edit. Prentice Hall.
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento organizacional* (13a ed). México: Prentice Hall Pearson.
- Rodriguez, M., & Rodriguez M. (2013). *Liderazgo del funcionario y satisfacción laboral según personal administrativo y asistencial del hospital Víctor Larco Herrera - 2013* (tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Perú.
- Taipe, N. (2014). *Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de neonatología del Instituto Nacional Materno Perinatal : 2013*.
- Van Scotter, J. (2000), *Relación de tarea y performance contextual, satisfacción laboral, afectiva*. Revista de Recursos Humanos.

Anexo 2. Matriz de consistencia

Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán. Lima - 2018					
Problema General	Objetivo general	Variable	Satisfacción laboral		
		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuál es el nivel de Condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de Beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de Políticas administrativas para los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de Relaciones sociales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de Desarrollo personal de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de Desempeño de tareas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?</p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de Relación con la autoridad de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018?</p>	<p>Determinar el nivel de satisfacción de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de Condiciones físicas y/o materiales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de Beneficios laborales y/o remunerativos de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de Políticas administrativas para los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de Relaciones sociales de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de Desarrollo personal de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de Desempeño de tareas de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción de Relación con la autoridad de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán, Lima - 2018.</p>	Condiciones físicas y/o materiales	Comodidades físicas	1, 2, 3, 4 y 5	<p>TIPO DE ESTUDIO: Básica</p> <p>DISEÑO DE ESTUDIO: No experimental</p> <p>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN: Nivel descriptivo.</p> <p>Muestra: Conformada por 150 trabajadores del Hospital Hermilio Valdizán</p> <p>TÉCNICA: Encuesta</p> <p>INSTRUMENTO: Cuestionario</p>
		Beneficios laborales y/o remunerativos	Sueldo bajo Buen sueldo	6 y 7 8 y 9	
		Políticas administrativas	Trato de la empresa Horario laboral	10, 11 y 12 13 y 14	
		Relaciones sociales	Compañeros de trabajo	15, 16, 17 y 18	
		Desarrollo personal	Trabajo agradable Crecimiento personal	18, 19, 20 y 21 22, 23 y 24	
		Desempeño de tareas	Valor de mi trabajo	25, 26, 27, 28, 29 y 30	
		Relación con la autoridad	Trato con el jefe	31, 32, 33, 34, 35 y 36	

Anexo 3. Instrumento

Cuestionario sobre la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan

Estimado(a) trabajador, con el presente cuestionario se pretende obtener información respecto a la satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, para lo cual le solicitamos su colaboración, respondiendo todas las preguntas. Es de carácter anónimo, por lo que le solicitamos responder con sinceridad, veracidad y en total libertad, para ello debe marcar con un aspa (x) el casillero con la alternativa que considere pertinente en cada caso. Los resultados nos permitirán proponer sugerencias para mejorar la satisfacción laboral. Muchas gracias.

VARIABLE 1: SATISFACCIÓN LABORAL						
	DIMENSIÓN 1: CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	Totalmente De Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	El ambiente donde trabajo es confortable.					
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
	DIMENSIÓN 2: BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	Totalmente De Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
	DIMENSIÓN 3: POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Totalmente De Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
10	Siento que recibo de parte de la Entidad mal trato.					
11	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando					
12	Me disgusta mi horario.					
13	El horario me resulta incómodo.					
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
	DIMENSIÓN 4: RELACIONES SOCIALES	Totalmente De Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
15	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones					
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
17	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.					
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					

	DIMENSIÓN 5: DESARROLLO PERSONAL	Totalmente De Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser					
20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.					
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
22	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
23	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
	DIMENSIÓN 6: DESEMPEÑO DE TAREAS	Totalmente De Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
28	Mi trabajo me aburre.					
29	Me gusta el trabajo que realizo.					
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
	DIMENSIÓN 7: RELACIÓN CON LA AUTORIDAD	Totalmente De Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
31	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).					
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
33	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.					
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
35	No me siento a gusto con mi jefe.					
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

1. ¿A qué grupo ocupacional pertenece?

1.PERSONAL ASISTENCIAL		2.PERSONAL ADMINISTRATIVO	
------------------------	--	---------------------------	--

2. ¿Cuál es su condición laboral en el HHV?

1. Nombrado		2. CAS
-------------	--	--------

3. ¿Cuál es su tiempo de servicios en el HHV?

Anexo 4. Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN 1 CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES	Si	No	Si	No	Si	No	
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2 BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS	Si	No	Si	No	Si	No	
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Siento que recibo de parte de la Entidad mal trato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	El horario me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4 RELACIONES SOCIALES	Si	No	Si	No	Si	No	
15	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 5 DESARROLLO PERSONAL	Si	No	Si	No	Si	No	
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		

20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓	
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
22	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓	
23	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	✓		✓		✓	
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6 DESEMPEÑO DE TAREAS		Si	No	Si	No	Si	No
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
28	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
29	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7 RELACIÓN CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
31	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).	✓		✓		✓	
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
33	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓	
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: ALCAI ZAPATA NOEL DNI: 06164282

Especialidad del validador: Temático

24 de noviembre del 2018

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1 CONDICIONES FÍSICAS Y/O MATERIALES								
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.	✓		✓		✓		
2	El ambiente donde trabajo es confortable.	✓		✓		✓		
3	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.	✓		✓		✓		
4	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.	✓		✓		✓		
5	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2 BENEFICIOS LABORALES Y/O REMUNERATIVOS								
6	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.	✓		✓		✓		
7	Me siento mal con lo que gano.	✓		✓		✓		
8	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.	✓		✓		✓		
9	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 POLÍTICAS ADMINISTRATIVAS								
10	Siento que recibo de parte de la Entidad mal trato.	✓		✓		✓		
11	La sensación que tengo en mi trabajo es que me están explotando	✓		✓		✓		
12	Me disgusta mi horario.	✓		✓		✓		
13	El horario me resulta incómodo.	✓		✓		✓		
14	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 4 RELACIONES SOCIALES								
15	El ambiente creado por mis compañeros de trabajo es el ideal para desempeñar mis funciones	✓		✓		✓		
16	Me agrada trabajar con mis compañeros.	✓		✓		✓		
17	Prefiero tener distancias con las personas con las que trabajo.	✓		✓		✓		
18	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5 DESARROLLO PERSONAL								
19	Siento que el trabajo que hago es justo para mi manera de ser	✓		✓		✓		

20	Mi trabajo me permite desarrollarme personalmente.	✓		✓		✓	
21	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.	✓		✓		✓	
22	Me siento muy feliz por los resultados que logro en mi trabajo.	✓		✓		✓	
23	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).	✓		✓		✓	
24	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 6 DESEMPEÑO DE TAREAS		Si	No	Si	No	Si	No
25	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.	✓		✓		✓	
26	Me siento realmente útil con la labor que realizo.	✓		✓		✓	
27	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.	✓		✓		✓	
28	Mi trabajo me aburre.	✓		✓		✓	
29	Me gusta el trabajo que realizo.	✓		✓		✓	
30	Me siento complacido con la actividad que realizo.	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 7 RELACIÓN CON LA AUTORIDAD		Si	No	Si	No	Si	No
31	Mi(s) jefe(s) es (son) comprensivo(s).	✓		✓		✓	
32	Es grata la disposición de mis jefes cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.	✓		✓		✓	
33	Llevarse bien con el jefe beneficia en la calidad de trabajo.	✓		✓		✓	
34	La relación que tengo con mis superiores es cordial.	✓		✓		✓	
35	No me siento a gusto con mi jefe.	✓		✓		✓	
36	Mi jefe valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: ☒ Aplicable ☐ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE

DNI: 25451905

Especialidad del validador:

SECCIÓN EDUCACIONAL

24 de noviembre del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Firma del Experto Informante.

Dr. CHANTAL JARA AGUIRRE
DTC ESCUELA DE POSGRADO UCV

Anexo 5. Confiabilidad

Fiabilidad

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Casos Válido	20	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,857	36

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item_1	125,65	178,134	,488	,850
Item_2	125,80	179,537	,437	,852
Item_3	125,90	174,411	,603	,847
Item_4	125,75	171,145	,678	,844
Item_5	125,90	171,253	,656	,845
Item_6	126,55	200,997	-,367	,870
Item_7	125,80	183,326	,245	,857
Item_8	126,20	179,011	,436	,851
Item_9	126,05	176,576	,468	,850
Item_10	125,25	176,303	,482	,850
Item_11	125,00	184,000	,496	,852
Item_12	124,85	173,187	,632	,846
Item_13	125,10	173,989	,527	,849
Item_14	126,10	174,411	,426	,852
Item_15	125,15	179,608	,558	,850

Item_16	124,80	186,589	,386	,854
Item_17	125,40	187,516	,109	,861
Item_18	125,40	176,147	,606	,847
Item_19	125,55	175,418	,547	,848
Item_20	125,75	169,250	,713	,843
Item_21	124,90	187,779	,167	,858
Item_22	124,80	185,747	,286	,855
Item_23	125,00	189,368	,070	,861
Item_24	124,65	192,766	-,061	,859
Item_25	124,60	196,358	-,347	,863
Item_26	124,45	187,208	,285	,855
Item_27	125,60	185,621	,216	,857
Item_28	124,70	189,695	,113	,858
Item_29	124,60	190,042	,102	,858
Item_30	124,70	188,221	,228	,856
Item_31	125,10	176,411	,580	,848
Item_32	125,00	186,737	,182	,858
Item_33	124,85	186,555	,233	,856
Item_34	124,80	183,116	,416	,853
Item_35	125,05	184,892	,269	,856
Item_36	125,00	186,842	,164	,858

Anexo 6. Constancia de registro de proyecto de Tesis

**Constancia de registro del proyecto de tesis**

Revisado el proyecto de Tesis para Maestría:

**“SATISFACCION LABORAL DE LOS TRABAJADORES
DEL HOSPITAL HERMILIO VALDIZAN, LIMA-2018”**

Y, luego de la verificación de los criterios básicos exigidos en el Reglamento, para el registro de Proyecto de Tesis del participante:


Br. GRANDEZ MENDOZA, CINTHIA ANALI

Y, conforme a lo dispuesto por los artículos N° 10, 11 y 13 del Reglamento de Investigación para la Elaboración y Registro del Proyecto de Tesis- 2013. Se hace CONSTAR:

Que, el presente Proyecto de Tesis se encuentra registrado oficialmente en la base de datos de la Escuela de Posgrado.

Se expide la presente.

Los Olivos, 16 de enero de 2019



.....
Dra. Isabel Meriacho Vargas
Jefa de Investigación

	I1	I2	I3	I4	I5	I6	I7	I8	I9	I10	I11	I12	I13	I14	I15	I16	I17	I18	I19	I20	I21	I22	I23	I24	I25	I26	I27	I28	I29	I30	I31	I32	I33	I34	I35	I36	
1	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	3	
2	4	3	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	
3	5	5	5	5	5	3	4	3	4	5	5	5	4	5	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	5	4	5	5	4	4	
4	2	2	2	1	1	4	4	1	2	5	4	2	2	2	2	4	4	2	3	1	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
5	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	3	1	1	1	3	5	4	2	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	
6	4	2	3	3	2	2	3	2	2	4	4	5	5	1	2	4	1	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
7	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	2	1	4	4	2	4	4	4	4	5	5	4	4	5	2	5	5	4	1	1	2	2	4	1	
8	4	3	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	
9	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
10	4	4	4	4	4	2	4	2	2	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4
11	2	2	3	4	3	1	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
12	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
13	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	4	4	3	3	1	1	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	4	4	3	5	
14	3	4	2	3	4	3	2	3	2	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
15	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	5	5	1	4	4	4	2	2	3	2	3	2	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	
17	2	2	2	2	1	3	3	2	3	3	4	4	4	4	2	3	3	2	2	2	4	2	3	4	4	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	3	
18	3	4	2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	2	4	4	5	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
19	2	3	2	1	2	1	4	4	4	5	3	4	4	1	4	4	1	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	4	
20	4	4	4	3	3	2	1	1	1	2	3	5	5	3	4	4	3	4	4	2	4	4	2	4	5	5	1	4	4	4	4	4	4	4	5	4	
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
23	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	
24	4	4	2	4	2	1	2	3	2	3	4	4	4	3	3	1	4	2	2	2	3	1	1	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	
25	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4	4	3	4	1	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	2	5	4	5	
26	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
27	3	2	1	1	1	5	5	1	1	5	4	3	3	3	3	5	1	3	5	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	
28	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	3	

29	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4				
30	4	4	4	4	4	2	1	4	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4		
31	4	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3			
32	4	4	4	4	4	2	5	1	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	2	4	
33	4	4	3	3	4	1	1	1	2	2	4	2	4	4	1	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4	
34	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3	
35	3	3	3	4	4	1	4	2	4	3	5	4	4	1	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	2	3	
36	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4		
37	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4		
38	4	4	3	5	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	2	5	4	2	5	4	5	4	5	5	4		
39	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	2	2	4	2	2	4	4	3	2	4	5	5	5	5	5	4	5	4	1	4	5	4	
40	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	4	4	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	2	5	1	5	
41	4	4	2	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	
42	2	2	5	2	3	1	3	2	2	4	4	5	5	5	3	1	1	3	4	4	4	5	4	5	1	5	5	5	5	5	2	4	5	4	3	4	
43	4	4	3	5	4	2	2	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	5	5	5	2	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4		
44	4	4	5	5	4	2	1	4	2	4	4	4	4	2	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	2	4	5	4	4	3	
45	4	4	4	5	5	2	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	4	1	4	4	5	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	
46	4	4	4	5	4	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4		
47	4	3	2	4	3	3	5	4	4	4	4	5	5	4	2	3	2	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	
48	5	4	4	4	4	2	2	3	4	4	4	4	4	1	5	5	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	
49	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	4	4	1	2	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	
50	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3
51	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	4	4	1	4	5	2	4	4	2	5	5	2	5	5	5	4	3	3	3	3	2	5	3	2	2	
52	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	1	2	
53	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1	
54	4	2	2	4	3	1	2	2	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
55	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	

57	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5	3	3	4	5	3
58	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	
59	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
60	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	
61	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	
62	4	3	2	4	5	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	
63	4	4	3	5	5	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
64	4	3	2	4	4	2	1	5	4	2	3	1	3	2	5	5	2	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	
65	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
66	4	3	2	5	4	2	4	3	4	2	4	1	4	2	4	5	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	
67	4	4	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	2	4	5	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	5	
68	4	3	2	4	5	1	3	3	3	3	4	1	4	2	5	5	2	2	4	5	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	2	5	
69	4	3	2	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	2	4	4	2	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	5	
70	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2	2	1	2	3	2	2	4	2	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	2	4	5	4	3	2	
71	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
72	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
73	4	4	2	3	4	3	4	4	4	2	4	4	4	2	2	4	4	2	3	4	2	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	
74	4	4	2	4	2	1	2	3	2	3	4	4	4	3	3	1	4	2	2	2	3	1	1	3	3	4	2	3	3	3	4	4	4	4	2	4	
75	1	1	2	2	2	1	1	1	1	2	4	4	3	4	1	5	4	1	5	5	5	5	5	5	5	4	3	4	5	4	5	5	2	5	4	5	
76	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	
77	3	2	1	1	1	5	5	1	1	5	4	3	3	3	3	5	1	3	5	3	3	5	5	5	5	4	3	5	5	3	3	4	3	3	3	3	
78	2	3	2	2	2	1	3	2	2	3	4	5	5	3	3	4	3	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	3	
79	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	4	4	4	4	4	2	1	4	1	4	4	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	5	5	3	4	5	4	
81	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	4	4	1	2	4	2	2	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	2	
82	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	2	4	4	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	
83	2	2	2	2	2	4	3	2	2	3	2	4	4	1	4	5	2	4	4	2	5	5	2	5	5	5	4	3	3	3	3	2	5	3	2	2	
84	5	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	4	4	3	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	1	2	

85	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	1	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	1
86	4	2	2	4	3	1	2	2	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	
87	4	4	2	4	4	2	4	2	2	4	4	4	4	2	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
88	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	1	5	5	5	5	3	3	4	5	3
90	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
91	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
92	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5
93	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	4	5	5
94	4	3	2	4	5	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	
95	4	4	3	5	5	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
96	4	3	2	4	4	2	1	5	4	2	3	1	3	2	5	5	2	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	
97	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
98	4	3	2	5	4	2	4	3	4	2	4	1	4	2	4	5	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	
99	4	4	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	2	4	5	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	5	
100	2	2	3	4	3	1	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5	
101	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
102	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	
103	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
104	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5	
105	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5	
106	4	3	2	4	5	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4	
107	4	4	3	5	5	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	
108	4	3	2	4	4	2	1	5	4	2	3	1	3	2	5	5	2	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3	
109	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5	
110	4	3	2	5	4	2	4	3	4	2	4	1	4	2	4	5	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	
111	4	4	2	2	2	2	3	2	4	4	4	4	4	1	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	
112	4	4	4	4	4	2	5	1	2	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	2	5	5	5	4	5	4	5	2	4	

113	4	4	3	3	4	1	1	1	2	2	4	2	4	4	1	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	4	4	4	2	4	4	4
114	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	2	2	2	1	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	4	4	3	3
115	3	3	3	4	4	1	4	2	4	3	5	4	4	1	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	2	3
116	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	
118	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	1	5	5	5	3	3	4	5	3
119	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
120	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5
122	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5
123	4	3	2	4	5	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4
124	3	3	3	4	4	1	4	2	4	3	5	4	4	1	3	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	2	4	2	3
125	1	2	2	2	2	2	4	2	3	2	4	4	4	2	3	4	2	4	2	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4
126	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
127	3	3	3	1	2	4	3	3	3	3	2	1	1	4	4	3	3	3	3	5	4	3	4	5	5	4	5	1	5	5	5	3	3	4	5	3
128	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5
129	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	4	3	4	4	4	2	2	3	4	2	2	3	2	2	4	4	3	5	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	5	5	4	5	5	3	5
131	4	4	4	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	4	4	3	2	4	2	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	5	5
132	4	3	2	4	5	2	4	3	3	2	3	4	3	3	4	4	1	3	4	3	4	4	4	3	4	5	3	4	3	4	4	4	4	4	5	4
133	4	4	3	5	5	2	3	3	2	2	3	4	3	2	4	3	3	2	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
134	4	3	2	4	4	2	1	5	4	2	3	1	3	2	5	5	2	3	4	2	4	4	5	5	4	4	3	3	5	4	4	5	4	4	4	3
135	4	2	4	4	3	2	2	2	4	2	4	2	2	2	4	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	4	5	4	5	4	4	5	5
136	4	3	2	5	4	2	4	3	4	2	4	1	4	2	4	5	2	3	4	3	4	4	2	4	4	4	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4
137	4	4	3	2	4	2	2	4	3	3	2	2	4	2	4	5	1	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	2	5
138	2	2	3	4	3	1	4	4	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	5
139	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
140	3	4	2	2	2	2	3	2	2	4	4	1	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	4	5

141	4	3	2	4	4	2	4	3	3	3	4	2	4	2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
-----	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Santiago Aquiles Gallarday Morales, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado: **Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018**, de la estudiante **Cinthia Anali Grandez Mendoza**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constato 24% verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la universidad César Vallejo.

Lima, 19 de Enero del 2019



Santiago Aquiles Gallarday Morales
DNI: 25514954

Feedback Studio - Mozilla Firefox
<https://rev.tumtun.com/app/carta/es/?o=1060656480&lang=es&u=1043818783>

feedback studio

Satisfacción laboral de los trabajadores del Hospital Hermilio Valdizan, Lima - 2018

ESCUELA DE POSGRADO
 UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

**Satisfacción laboral de los trabajadores del hospital
 Hermilio Valdizan, Lima - 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
 Maestra en Gestión Pública

AUTORA:
 Br. Cinthia Anali Grande Mendoza

ASESOR:
 Mg. Santiago Gallarday Morales

Página: 1 de 45 Número de palabras: 8401

Resumen de coincidencias

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

24 %

Coincidencias

1	Entregado a Universida...	9 %
2	repositorio ucay.edu.pe	7 %
3	repositorio.upou.edu.pe	2 %
4	www.scribd.com	1 %
5	tesis.ucsm.edu.pe	1 %
6	repositorio.ugv.edu.pe	1 %

Text-only Report High Resolution Activado

12:55 p.m.
29/01/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

GRANDEZ HENDORA CINTHIA ANALI
D.N.I. : 42770472
Domicilio : CALLE SG. LOTE 9 HZ C.W. 2 LA FLORESTA los Olivos
Teléfono : Fijo : 540-2468 Móvil : 997759310
E-mail : cinthia.azm@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☐ Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

☒ Tesis de Posgrado

☒ Maestría

Grado : MAESTRA

Mención : GESTION PÚBLICA

☐ Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

GRANDEZ HENDORA CINTHIA ANALI

Título de la tesis:

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL
HERMILO VALDIVIA, LIMA - 2018

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



Firma :

Fecha : 14 MARZO 2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

GRANDEZ MENDOZA CINTHIA ANALI

INFORME TITULADO:

SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS TRABAJADORES DEL HOSPITAL

HERNILIO VALDIZON, LIMA-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 25 DE ENERO 2019

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN